



PENGAWASAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

Herlinawati^{1*}, Sri Lestari², Muslimin³, Teten Rustendi⁴, Yola Nur Anzala⁵

^{1,2,3,4,5} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon

Article Info

Article History:

Received : May 19, 2025

Revised : May 23, 2025

Accepted : May 28, 2025

Keywords:

Supervision

Online

Registration

Outpatient

Departmen

ABSTRAK

Penerapan pendaftaran online dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan proses pelayanan. Penerapan pendaftaran online di rawat jalan sudah mencapai 90% tetapi masih dengan bantuan petugas dan 10% masih melakukan pendaftaran secara offline. Pasien masih merasa kesulitan dan belum memahami bagaimana melakukan pendaftaran secara online sehingga diperlukan pengawasan dan sosialisasi secara continue. Kegiatan pengawasan dilakukan dengan pengamatan terlibat, wawancara untuk mengetahui kendala dan penyuluhan/sosialisasi sistem pendaftaran. Setelah dilakukan penyuluhan dan pengawasan selama 2 minggu, pasien yang melakukan pendaftaran secara online meningkat, petugas lebih aktif memberi bantuan dan petunjuk pada pasien yang mengalami kesulitan melakukan pendaftaran. Pengawasan telah meningkatkan kepatuhan pasien dalam melakukan pendaftaran secara online dan pasien yang akan memanfaatkan pelayanan sudah mendaftar terlebih dahulu sehingga tidak terjadi antrian yang panjang.

ABSTRACT

Implementation of online registration is intended to reduce the waiting time and improve the service process. Implementation of online registration for the outpatient department reached 90% but still needed officers' assistance, and 10% of patients still conducted offline registration. Patients still found it difficult and did not understand how to register online so that it need supervision and continuous socialization. Supervision was performed by participatory observation, interviews to find out obstacles and counseling/socialization regarding the registration system. After counseling and supervision for 2 weeks, there was an increase in the number of patients who performed online registration. Furthermore, officers were more active in providing assistance and guidance to the patients who faced obstacles during registration. Supervision was proven to increase patient compliance in performing online registration, wherein patients who were intended to use the service had registered so as to prevent long queue.

*Corresponding Author: (linacirebon57@gmail.com)

PENDAHULUAN

Pengawasan pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koperasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan

sumberdaya alam memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Salah satu yang termasuk dalam pelayanan publik/pelayanan umum dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan (Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka, 2022).

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan di klinik, puskesmas, atau rumah sakit dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Muninjaya, 2015).

Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka adalah salah satu rumah sakit milik pemerintah yang berada di Kabupaten Majalengka. RSUD Majalengka berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin yang mereka bisa kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan dibagi menjadi pelayanan instalasi gawat darurat, instalasi rawat inap dan instalasi rawat jalan. (Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka, 2022).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/II/1987 yang dimaksud pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi diagnosis pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpatinggal diruang rawat jalan dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di Instalasi pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta instalasi gawat darurat (Kemenkes RI, 2022).

Pendaftaran di poliklinik seringkali terjadi penumpukan pasien, antrian panjang dan waktu tunggu yang lama banyak di keluhkan pasien. Sebagai upaya mengatasi masalah tersebut rumah sakit melakukan inovasi dengan menerapkan sistem pendaftaran secara online. Hal ini juga dilakukan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di instalasi rawat jalan. Seluruh pasien yang akan berobat diwajibkan mendaftar satu hari sebelum kunjungan melalui aplikasi yang tersedia. Hal tersebut diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada pasien. Penerapan pendaftaran online bertujuan meminimalisir terjadinya komplain, waktu tunggu yang singkat, meningkatkan mutu pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (Wahyuni & Gunawan, 2024)

Setelah sistem pendaftaran secara online diterapkan, perlu dilakukan pengawasan untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem pendaftaran tersebut dan untuk mengetahui kekurangan pada pelaksanaannya guna perbaikan pelayanan selanjutnya. Proses pelayanan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pengawasan. Pengawasan sangat perlu dilakukan oleh pihak instansi agar mendorong semangat kerja pegawai atau komitmen pegawai dalam mempertanggungjawaban posisi dan wewenang yang diembannya. Sehingga mereka mampu membuat pelayanan yang maksimal dan masyarakat puas dalam menerima pelayanan (Kemenkes RI, 2022).

Pasien yang sudah melakukan pendaftaran secara online sudah mencapai 90%. walaupun masih dengan bantuan petugas, terdapat 10% yang masih melakukan pendaftaran secara offline. Pasien yang melakukan pendaftaran secara offline masih merasa kesulitan dan belum paham bagaimana melakukan pendaftaran secara online. Masih ditemukan kalangan masyarakat yang belum terlalu mengerti teknologi atau sistem online. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk peningkatan pengetahuan masyarakat tentang pendaftaran online rawat jalan dan meningkatkan kepatuhan pasien melakukan pendaftaran secara online di unit rawat jalan

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengawasan pendaftaran rawat jalan online meliputi pemantauan sistem pendaftaran online, memastikan kelancaran proses pendaftaran, dan memastikan data pasien yang terdaftar valid dan aman. Pengawasan juga mencakup pemantauan antrian, kualitas layanan, dan pemenuhan standar prosedur operasional (SPO).

1. Pemantauan Sistem Pendaftaran:

- Memastikan sistem pendaftaran online berfungsi dengan baik dan mudah diakses oleh pasien.
- Mengidentifikasi masalah teknis yang mungkin terjadi pada sistem.

2. Pemantauan Proses Pendaftaran:

- Memastikan pasien dapat mendaftar secara online dengan mudah dan cepat.
- Memastikan data pasien yang terdaftar lengkap, valid, dan sesuai dengan persyaratan.
- Memastikan pasien dapat mengakses nomor antrian dengan mudah dan cepat.

- d. Memastikan petugas pendaftaran online memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien.

Metode kegiatan yang digunakan dalam Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan Penerapan Pendaftaran Online Rawat Jalan ini menggunakan:

1. Pengamatan terlibat atau observasi partisipasi

Dimana jenis pengamatan ini pengamat atau observer benar-benar mengambil bagian dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh sasaran pengamatan (*Observe*) dengan kata lain, pengamat ikut aktif pada aktivitas dalam kontak sosial yang tengah diselidiki.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, dimana data di dapatkan dari keterangan secara lisan dari seseorang/sasaran atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut. Jadi data tersebut diperoleh langsung dari responden melalui suatu pertemuan atau percakapan. Wawancara sebagai pembantu utama dari metode observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Sosialisasi Aplikasi RSM Mobile



Gambar 2 Pengawasan di Mesin Anjungan

Kegiatan Pengawasan pendaftaran online dilaksanakan setiap hari kamis bersamaan dengan penyuluhan promosi kesehatan dilakukan di gedung rawat jalan tempat yang sangat memadai dan luas untuk menampung banyak pasien, pasien yang akan berobat diharapkan telah melakukan pendaftaran online melalui aplikasi RSM Mobile yang sebelumnya telah mendaftar satu hari sebelum kunjungan, terjadi penurunan kunjungan yang signifikan 20% dari kunjungan sebelum pendaftaran online di lakukannya kegiatan ini agar pasien yang berkunjung mengetahui cara menggunakan aplikasi RSM

Mobile dan menggunakan mesin Anjungan Mandiri untuk mendapatkan lembar SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yaitu lembar legal untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dari BPJS Kesehatan.

Kegiatan pengawasan juga dilakukan untuk membantu pasien yang belum melakukan pendaftaran secara online dan dapat dibantu melakukan pendaftaran dan mengajari tatacaranya dan di anjurkan datang keesokan hari langsung ke mesin anjungan mandiri, untuk pasien lanjut usia atau yang tidak punya handphone android mengajarkan ke keluarga pasien yang mengantarnya.

Kegiatan ini terlaksana sudah sesuai Standar Prosedur Operasional (SOP) Nomor KS.02/1819/NON-Medis tentang pelayanan pendaftaran melalui online dan dilaksanakan dengan tertib pasien yang datang berobat sudah daftar melalui online, kegiatan ini dibantu oleh petugas keamanan dan cleaning service dalam mengamankan antrian. Sama halnya dengan penelitian Azizah (2024) bahwa penggunaan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung sudah sesuai hal ini ditinjau dari SPO pendaftaran online pasien rawat jalan serta adanya prosedur pendaftaran online menggunakan aplikasi Mobile JKN yang sudah berjalan (Azizah et al., 2024).

Masih banyak pasien yang ragu-ragu dalam mengakses pendaftaran online sehingga masih membutuhkan bantuan petugas untuk mendaftar. Pasien banyak yang memilih untuk mendaftar di loket pendaftaran manual karena tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut dan belum mengetahui jadwal pasti untuk berobat. Pasien bukan pendaftar aplikasi online memilih untuk mendaftar melalui whatsapp, sms, telepon atau mendaftar manual karena tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut (Septian, 2021).

Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami teknologi atau gagap teknologi (Fazri & Zahran, 2023), belum memahami prosedur pendaftaran sehingga di lakukan kegiatan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan ini dilakukan di aula rawat jalan dihadiri kepada seluruh perwakilan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yang ada di majalengka agar fasilitas Kesehatan tingkat pertama dapat menginformasikan kepada masyarakat atau pasien yang akan dirujuk ke RSUD Majalengka melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui aplikasi RSM Mobile dan mengajarkan cara melakukan pendaftaran secara online, setelah dilakukan penyuluhan pasien yang datang sudah semakin banyak yang telah melakukan pendaftaran online sehingga pasien datang langsung ke mesin anjungan mandiri, tidak ada kerumunan lagi ditempat pendaftaran dan dimesin anjungan tidak mengantri panjang karena setiap pasien kurang lebih hanya 2 menit di mesin anjungan karena hanya perlu scan barcode.

Setelah dilakukan observasi dan pengawasan dalam penerapan pendaftaran online, masyarakat telah mengerti dan mau menerapkan pendaftaran online. Sesuai dengan hasil kegiatan pengabdian Herlinawati (2022) bahwa Setelah dilakukan observasi dan pengawasan dalam penerapan protokol kesehatan di Puskesmas Purwasari, masyarakat telah mengerti dan mau menerapkan protokol kesehatan (Herlinawati et al., 2022). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebelum dilakukan pengawasan, paling banyak dalam penggunaan aplikasi RSM Mobile adalah sebesar 87,2% karena bantuan petugas tetapi setelah dilakukan pengawasan kategori yang paling banyak adalah usia muda yang menggunakan aplikasi RSM mobile sebesar 98,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan efektif meningkatkan perilaku kepatuhan (Lobis et al., 2020)

Kegiatan Pengawasan pendaftaran online dilakukan digedung rawat jalan untuk pasien yang telah melakukan pendaftaran online melalui aplikasi RSM Mobile yang sebelumnya telah mendaftar satu hari sebelum kunjungan, kegiatan ini agar pasien yang berkunjung tau cara menggunakan aplikasi RSM mobile dan menggunakan mesin anjungan mandiri untuk mendapatkan lembar SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yaitu lembar legal untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dari BPJS kesehatan, kegiatan ini di lakukan agar meningkatnya kunjungan selain itu juga kegiatan ini dilakukan untuk edukasi untuk pasien usia lanjut dapat didaftarkan oleh keluarga seperti anak istri dan kerabat. Kegiatan ini berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kerumunan dan tidak sampai antri lama karna sudah terintegrasi dengan BPJS Kesehatan, terkendalinya jumlah pasien yang datang untuk berobat karena sudah ada pembatasan jumlah setiap poliklinik kegiatan ini dibantu oleh petugas keamanan dan *cleaning service* dalam mengamankan antrian dan mengarahkan

Penyuluhan yang dilakukan meliputi materi tentang pentingnya penerapan ketertiban dan serta penjabaran pentingnya pendaftaran online pada pasien rawat jalan untuk memunculkan rasa nyaman dalam pengobatan. Memberikan edukasi kepada masyarakat sangat di perlukan pentingnya komunikasi efektif karena bisa membuat orang yang diberikan edukasi mengerti dengan informasi yang di sampaikan. Komunikasi pada dasarnya adalah sebuah aktivitas antara dua orang atau lebih untuk saling berbagi informasi atau saling bertukar pikiran memberi informasi.

Dilakukan penyuluhan kepada perwakilan pada fasilitas Kesehatan tingkat pertama agar masyarakat

yang akan berobat mengetahui tatacara penggunaan aplikasi pendaftaran online melalui aplikasi RSM Mobil yaitu RSM Mobile merupakan sebuah aplikasi *mobile* yang dapat didownload lewat playstore dan digunakan oleh masyarakat. Aplikasi RSM Mobile salah satu inovasi hasil karya Tim ICT RSUD Majalengka yang bertujuan untuk pendaftaran pasien rawat jalan secara online, monitoring antrian, serta fitur informasi dokter, kamar dan informasi tentang RSUD Majalengka. Fitur Pendaftaran online ini berlaku untuk pasien BPJS yang telah mendapatkan surat rujukan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan nomor kartu BPJS serta pasien yang sudah terdaftar di RSUD Majalengka, dengan melakukan pendaftaran online masyarakat bisa mengetahui informasi tentang jam kedatangan ke Rumah Sakit sehingga tanpa perlu mengantri. Masyarakat juga dimudahkan karena bisa langsung mencetak Surat Eligibilitas Peserta Mandiri (SEP) di mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang telah terintegrasi dengan RSM Mobile dan bisa langsung ke Poliklinik yang dituju tanpa harus melakukan pendaftaran kembali di loket pendaftaran. Selain itu masyarakat juga dapat mengetahui jumlah ketersediaan tempat tidur meliputi kapasitas tempat tidur, tempat tidur yang tersedia dan yang terpakai. kemudian adanya fitur monitoring antrian yang dapat membantu masyarakat untuk mengetahui antrian pendaftaran dan apotek yang sedang berlangsung secara *realtime*.

Kegiatan penyuluhan atau pendidikan kesehatan atau pemberian edukasi kepada masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat. Hasil kegiatan pengabdian Imam et al menunjukkan setelah dilakukan penyuluhan menunjukan adanya peningkatan pemahaman kader dan warga terkait dengan fasilitas pelayanan kesehatan, alur pelayanan rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan (Imam et al., 2022). Penelitian Widayanti (2021) menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan terhadap perilaku penerapan protokol kesehatan pada remaja. Pengetahuan berkontribusi terhadap terjadinya perilaku termasuk perilaku penerapan pendaftaran online di rawat jalan (Widayanti, 2021). Pengetahuan masyarakat dapat ditingkatkan dengan cara edukasi dan sosialisasi oleh pemerintah setempat secara berkesinambungan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengawasan pendaftaran rawat jalan online dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan input data, serta mempermudah pasien untuk mendapatkan informasi dan mengatur jadwal kunjungan. Sistem ini juga membantu mengurangi antrian di rumah sakit. setelah dilakukan pengawasan selama 14 hari terjadi kenaikan kunjungan dilihat dari kepatuhan pasien yang datang sudah mendaftar terlebih dahulu sehingga tidak terjadi antrian yang panjang. Pemberian sosialisasi dan penyuluhan telah meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang alur, prosedur pendaftaran rawat jalan secara online.

Untuk meningkatkan kepatuhan pasien dalam penerapan pendaftaran online rawat jalan, sebaiknya dilakukan pengawasan secara berkala oleh pihak internal Rumah Sakit. Keberhasilan penerapan pendaftaran online rawat jalan dapat mengurangi antrian, waktu tunggu, proses pelayanan menjadi lebih sistematis dan efisien sehingga meningkatnya mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih Keluarga, STIKes Cirebon, Direktur Rumah Sakit, Rekan sejawat dan semua yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas semua dukungan dan kerjasamanya sehingga kegiatan ini bisa berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, M. N., Rois, A., Perekam, P., Kesehatan, F., Ilmu, S. T., & Tarumanagara, K. (2024). *Tinjauan Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung Berdasarkan Unsur 5M*. 4.
- Fazri, I. C., & Zahran, W. S. (2023). Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online di Rumah Sakit Umum Daerah dr . Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol*, 3(5), 596–604.
- Herlinawati, H., Hikmat, R., & ... (2022). Pengawasan Penerapan Protokol Kesehatan Di Sentra Vaksin. *JAPRI (Jurnal ...*, 01(01), 20–28.

<http://jurnal.stikescirebon.ac.id/index.php/japri/article/view/276>

- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>
- Kemendes RI. (2022). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66/Mendes/II/1987*. <https://persi.or.id/>
- Lobis, Y. B., Ariyanto, D., & Warsini, W. (2020). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri Di Pt Jamu Air Mancur Palur. *PLACENTUM: Jurnal Ilmiah Kesehatan Dan Aplikasinya*, 8(1), 31. <https://doi.org/10.20961/placentum.v8i1.35669>
- Muninjaya, A. Gd. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka. (2022). *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2021*.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Wahyuni, A. T., & Gunawan, E. (2024). 29527-Article Text-102290-1-10-20240708 (1). 8(4), 2990–2995.
- Widayanti, L. P. (2021). Pengaruh Pengetahuan terhadap Perilaku Penerapan Protokol Kesehatan saat Pandemi Covid-19 pada Remaja. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Kesehatan*, 13(02), 174–179.