

**EFISIENSI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN :
LITERATURE REVIEW****Irwan Ardiansyah¹, Asih Prasetyowati², Muhammad Nasrul Latif³**^{1,2} Prodi D3 RMIK STIKES HAKLI SemarangEmail: ¹hijaudaunklorofil123@gmail.com, ²dhicalove@gmail.com³Rekam Medis RSUP dr. Karyadi SemarangEmail: mnasrulel39@gmail.com**Abstract**

The online outpatient registration system is designed to provide benefits for the convenience of patients, reducing queues and increasing the efficiency of registration waiting times. The purpose of this study was to determine the flow, the application, and the efficiency of waiting time for online outpatient registration. The study used a literature review method with a qualitative approach. The literature search begins with topic selection for article searches through the googlescholar database, after which the data is filtered using inclusion and exclusion. Data was extracted and synthesized using narrative method. The online outpatient registration flow is the stage used by patients in registering outpatients without coming to the hospital first. Online outpatient registration systems are generally in the form of websites, smartphones, SMS, and whatsapp. Each online outpatient registration system has its own advantages and disadvantages. The online outpatient registration system provides benefits for patients in the form of getting a queue number, certainty of treatment time and information about services. The online outpatient registration system is more efficient than the in-person registration system. Hospitals can use more than one online outpatient registration application for alternative that suits patient needs.

Keywords: efficiency, waiting time, online outpatient registration.

Abstrak

Sistem pendaftaran rawat jalan *online* dirancang untuk memberikan manfaat bagi kemudahan pasien, mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi waktu tunggu pendaftaran. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui alur, aplikasi, dan efisiensi waktu tunggu pendaftaran rawat jalan *online*. Penelitian menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan kualitatif. Pencarian literatur diawali dengan pemilihan topik, kemudian ditentukan *keyword* untuk pencarian artikel melalui *database googlescholar*, setelah itu data disaring menggunakan inklusi dan eksklusi, kemudian data diekstraksi dan disintesis dengan metode naratif. Alur pendaftaran rawat jalan *online* adalah tahapan yang digunakan oleh pasien dalam mendaftar rawat jalan tanpa datang ke rumah sakit terlebih dahulu. Sistem pendaftaran rawat jalan *online* umumnya berupa *website*, *smartphone*, *SMS* dan *whatsapp*. Setiap sistem pendaftaran rawat jalan *online* memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Sistem pendaftaran rawat jalan *online* memberikan keuntungan bagi pasien berupa mendapatkan nomor antrian, kepastian waktu berobat, dan informasi mengenai pelayanan. Sistem pendaftaran rawat jalan *online* lebih efisien daripada sistem pendaftaran datang langsung. Rumah sakit dapat menggunakan lebih dari satu aplikasi pendaftaran rawat jalan *online* sehingga pasien dapat memilih alternatif sesuai kebutuhan.

Kata kunci : efisiensi, waktu tunggu, pendaftaran rawat jalan online

PENDAHULUAN

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat

inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No.4, 2018).

Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit juga tidak lepas dari peran serta rekam medis di setiap unit pelayanan kesehatan. Pelayanan rekam medis di rumah sakit merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam pengumpulan dan pengolahan data menjadi informasi hingga menyajikan informasi kesehatan tersebut kepada pengguna, baik internal maupun eksternal. Perekam

medis dalam pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan di rumah sakit meliputi pengumpulan data pasien di bagian pendaftaran, merakit setiap lembar rekam medis, memeriksa dan menganalisis kelengkapan pengisian berkas rekam medis, menganalisis dan memberi kode diagnosis dan tindakan medis, mengolah data yang berkaitan dengan indikator kinerja rumah sakit serta mendistribusikan dan menyimpan berkas rekam medis (Hatta, 2008).

Unit rekam medis mempunyai beberapa bagian, salah satunya adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah unit pertama dari rekam medis untuk memberikan pelayanan rawat jalan. Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju pasien dengan harapan memberikan pelayanan yang cepat dan sebaik mungkin demi meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit memiliki cara yang berbeda dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Semua tergantung dari kebijakan rumah sakit itu sendiri dalam mengatur sistem pelayanan (Dirjen Yanmed, 2006).

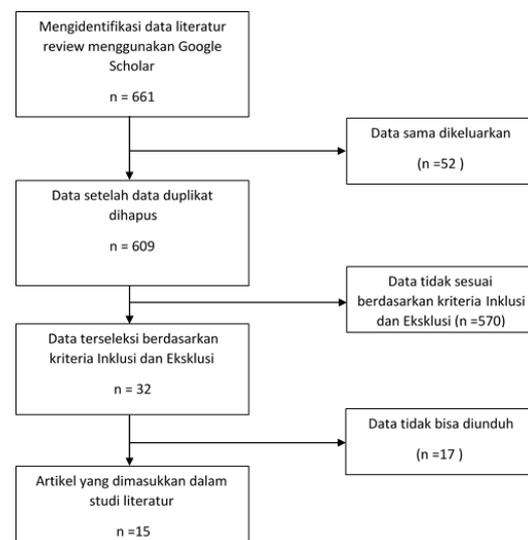
Perkembangan teknologi internet yang sangat pesat saat ini harus dimanfaatkan oleh rumah sakit untuk tujuan pelayanan lebih cepat, akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kualitas rumah sakit. Salah satu sistem pelayanan rumah sakit yang dapat diterapkan adalah sistem pendaftaran pelayanan rawat jalan *online*. Sistem pendaftaran *online* membuat pasien dapat mendaftar sendiri dari rumah tanpa harus datang ke rumah sakit terlebih dahulu untuk mengambil nomor antrian, sehingga pasien dapat memperkirakan waktu kedatangan pasien ke rumah sakit. Dengan sistem pendaftaran *online*, diharapkan dapat memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yaitu waktu tunggu rawat jalan tidak lebih dari 60 menit. (Kepmenkes No.129, 2008).

Melalui survei awal saat ini, sudah banyak rumah sakit yang menggunakan sistem pendaftaran *online*. Tujuan utama diberlakukannya sistem tersebut adalah untuk memecah antrian pasien di depan loket pendaftaran. Penumpukan pasien tersebut membuat waktu pelayanan pasien tidak sesuai SPM. Jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat setiap harinya membuat rumah sakit mencari solusi yang tepat dalam penanganan masalah tersebut.

Sistem pendaftaran *online* diterapkan dengan harapan dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan standar mutu pendaftaran rawat jalan walaupun masih terdapat berbagai masalah dalam pelaksanaannya seperti pasien lansia yang tidak paham teknologi. Berdasarkan fakta dan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perihal efisiensi waktu tunggu pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan kualitatif (Hozisah, 2020). Pengumpulan data diawali dengan pemilihan topik, kemudian ditentukan *keyword* untuk pencarian jurnal dari tahun 2017 sampai tahun 2020, setelah itu data disaring sesuai inklusi dan eksklusi. Artikel dipilih berdasarkan topik tentang efisiensi waktu tunggu pendaftaran rawat jalan *online*, berbahasa Indonesia, dan dapat diakses. Artikel yang berhasil disaring sebanyak 15 artikel.



Gambar 1. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

Data diekstraksi dari artikel sesuai dengan hasil yang diukur untuk menjawab tujuan penelitian, kemudian disintesis menggunakan metode naratif dengan mengelompokkan data hasil ekstraksi. Sintesis data dengan menganalisis alur pendaftaran pasien *online*, aplikasi pendaftaran yang digunakan, dan efisiensi waktu pendaftaran.

HASIL

Berikut adalah hasil ekstraksi literature dari 15 artikel pada Tabel 1.

Tabel 1. Ekstraksi Literatur

Author (Tahun)	Nama Jurnal, Volume, Nomor	Judul	Hasil	Nomor Literatur
Adam Anshari Afdol dan, Hasbullah Malau, 2019	Journal of Multidisciplinary Research and Development: Vol. 1 No. 3	Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang	Sistem pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di RSUP M. Djamil Kota Padang sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan	1
Fahrindra Yusuf Arfannedy, Danny Kusuma dan Tominant, 2019	Prociding SMIKNAS 2019: 189-199	Sistem Informasi pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis <i>Website</i> di (RSUD) dr. Soehadi Prijonegoro Sragen	Sistem informasi pendaftaran rawat jalan berbasis <i>website</i> dapat mempermudah pasien dalam mendaftar dan memperoleh informasi yang dapat diakses melalui internet.	2
Dwi Febriana Susilowati dan Asmunin, 2020	Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya https://digilib.unesa.ac.id/	Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Realtime Pelayanan Kesehatan RSUD Caruban Berbasis <i>Web</i> Laravel	Aplikasi yang dibangun memberikan informasi kepada user mengenai sistem antrian <i>online</i> secara realtime dan sistem pengaksesanya dapat dilakukan dirumah	3
Anita Megayanti dan Roy Amrullah, 2018	Jurnal Sistem Informasi Volume.5 No.1, Maret 2018	Analisis Antrian Dalam Pendaftaran Pengobatan Pasien Menggunakan Metode Fishbone (Studi Kasus : RSUD Moewardi Solo)	Identifikasi berbagai sebab potensial menggunakan metode fishbone diagram maka disarankan membuat aplikasi <i>online</i> pendaftaran berbasis SMS Gateway atau aplikasi <i>mobile</i>	4
Eka Puspita, 2018	eprints.ums.ac.id/67881/	Evaluasi Penerapan Pendaftaran <i>Online</i> di Rumah Sakit Mata Solo	Perencanaan pendaftaran <i>online</i> sudah baik tetapi kekurangannya adalah pada waktu perencanaan yang singkat, kurangnya sumber daya manusia dan belum ada (SPO).	5
Fuaida Nabyla dan Rito Cipta Sigitta Hariyono, 2019	Journal of Information System Vol. 4, No. 2	Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Menggunakan <i>Smartphone</i> Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan pada Rumah Sakit	Desain aplikasi <i>online</i> berbasis <i>smartphone</i> yang dapat diakses membuat proses antrian pendaftaran menjadi efektif karena memiliki fitur notifikasi nomor antrian.	6
Arry Maulana Syarif dan Mahendra Wijaya, 2019	https://docplayer.info/37740051	Reservasi <i>Mobile</i> Rawat Jalan Rumah Sakit Telogorejo Semarang di Rumah Sakit Telogorejo Semarang	Sistem Informasi Reservasi <i>mobile</i> Berbasis Website dengan menggunakan <i>Mobile</i> sehingga dapat membantu pendataan dan penyediaan informasi untuk pasien	7
Finno Harta Dinata, Ida Nurmawatidan Indah Muflihatin, 2020	J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Vol. 1 No. 3	Evaluasi Pendaftaran <i>Online</i> dengan <i>Technology Acceptance Model</i> di Rumah Sakit Wonosegoro Semarang	Sistem pendaftaran <i>online</i> dinilai mudah dipelajari, cukup fleksibel dan mudah digunakan, meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif dan cepat, serta pengguna cenderung puas menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> .	8

Lanjutan Tabel 1

Irman Hariman, ST.,MT. dan Yudi Taryana, S.Kom, 2017	JURNAL LPKIA, Vol.10 No.2, Desember 2017	Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien dengan Aplikasi Perangkat Bergerak Berbasis Web di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Cikampek Pada UPT Kementrian Kesehatan Republik Indonesia	Aplikasi pendaftaran Balai Kesehatan Mata Masyarakat Cikampek Kementerian Kesehatan RI diharapkan dapat menjadi solusi masyarakat yang akan mendaftarkan diri sebagai pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mata secara <i>online</i> .	9
Erma Martiana, A.Md, 2018		Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo	Hasil dari evaluasi, pasien terkendala oleh kebijakan rumah sakit, dimana pendaftaran <i>online</i> hanya dapat dilakukan H-1 sebelum pasien mendapatkan pemeriksaan.	10
Ade Christian dan Fattya Ariani, 2019	JUMIKA Vol 6 No. 2 (2019)	Sistem Infomasi Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan Berbasis Web	Sistem ini memudahkan pasien dalam proses pendaftaran, memudahkan petugas dalam hal pencatatan dan memberikan informasi yang cepat dan akurat.	11
Indriana Novita Suprpto, Wahyu Sulistiadi dan Samijatun, Ismail Sangadji, 2018	Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Vol. 2, No. 1, April 2018	Analisis Penerapan Sistem Informasi Teknologi Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia	Alur pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia baik secara keseluruhan maupun rawat jalan, telah sesuai dengan petunjuk alur pelayanan yang telah ditetapkan Dirjen Yamed Depkes RI Tahun 1997.	12
Farika Zulfa Devi dan Ervi Rachma Dewi, 2019	JKM Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus, Vol. 7, No. 1, Februari 2019	Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Kudus	Sistem pendaftaran rawat jalan <i>online</i> kelebihan dan kekurangan, begitupun dengan sistem pendaftaran manual yang juga memiliki kelebihan dan kekurangan.	13
Achmaddudin Sudiro, 2020	Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia Volume 8 No 2 Agustus 2020	Identifikasi Potensi Modus Kegagalan yang Dapat Menghambat Kelancaran Proses Pelayanan Rawat Jalan Menggunakan <i>Failure Mode Effect Analysis</i> di Rumah Sakit BM Jakarta Barat	Diharapkan pihak rumah sakit dapat menindaklanjuti hasil penelitian dengan melakukan redesain proses yang terjadi saat ini dengan menggunakan FMEA untuk menjaga kualitas pelayanan.	14
Inge Cindy Pradina dan Dra. Meirinawati, M.AP, 2020	Jurnal Publika, Vol 8, No.1	Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo	Aplikasi Santri RS Android di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo terdapat adanya payung hukum dan pasien mendapatkan nomor antrian	15

Alur Pendaftaran Rawat Jalan Online

Berikut adalah tabel analisis pendaftaran rawat jalan online yang dapat diterapkan oleh pasien baru dan pasien lama.

Tabel 2. Analisis Pendaftaran Rawat Jalan Online pada Pasien Baru dan Lama

Masalah	Solusi	No. Literatur
Melalui Website		
Tidak semua pasien dapat menggunakan	Alternatif SMS maupun <i>Whatsapp</i>	1
Pasien langsung mendapat nomor antrian.	Diberikan nomor setelah pasien mendaftar	2
Pasien menginputkan email dan password.	Cukup dengan nomor RM	3
Aplikasi tidak ada informasi mengenai berkas yang dibawa.	Pasien mendaftar terdapat detail berkas yang harus dibawa	8
Melalui Smartphone		
Pasien tidak bisa memilih dokter	Sistem terdapat pilihan dokter	6

Tabel 2 menunjukkan bahwa alur pendaftaran pasien baru dan lama secara online memiliki masalah yang berkaitan dengan pemahaman pasien dan banyaknya data yang diinput. Solusi berupa alternatif sistem pendaftaran online, penyederhanaan input data, dan detail informasi yang didapatkan pasien.

Tabel 3 Analisis Pendaftaran Rawat Jalan Online Pasien Lama

Masalah	Solusi	Nomor Literatur
Melalui SMS		
Tidak adanya informasi mengenai berkas yang harus dibawa oleh pasien	Ditambahkan informasi tentang berkas yang harus dibawa pasien	4
Pendaftaran hanya digunakan oleh pasien lama/ pasien yang sudah memiliki nomor rekam medis.	Pasien baru juga bisa mendaftar rawat jalan menggunakan SMS.	5

Lanjutan Tabel 3

Masalah	Solusi	Nomor Literatur
Melalui Website		
Tidak jelasnya alur, apakah hanya bisa digunakan oleh pasien baru atau lama.	Bisa digunakan oleh pasien lama dan pasien baru	7
Untuk <i>login</i> masih menggunakan nomor NIK	Pasien cukup mengisikan nomor RM	9

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa alur pendaftaran pasien lama dengan sistem SMS dan *website* masih terdapat masalah yaitu tidak adanya informasi tentang berkas yang harus dibawa pasien, tidak dapat digunakan untuk pasien baru, dan keharusan menginput NIK.

Aplikasi Pendaftaran Rawat Jalan Online

Berikut adalah tabel analisis aplikasi pendaftaran rawat jalan online

Tabel 4. Aplikasi Pendaftaran Rawat Jalan Online

Masalah	Solusi	Nomor Literatur
Website		
Menyulitkan pasien yang kurang paham dalam IT	Alternatif dengan SMS maupun <i>Whatsapp</i>	2, 11, 12
Smartphone		
Hanya tersedia untuk <i>smartphone android</i> .	Aplikasi dengan <i>AppStore</i>	6, 8, 9 dan 15
Tidak semua pasien memiliki <i>smartphone</i> .	Sistem <i>website</i> maupun SMS, sebagai alternatif SMS	10 dan 13
SMS sudah jarang digunakan sehingga kurang efektif	Inovasi dengan aplikasi <i>Whatsapp</i> dan aplikasi <i>smarthphone</i>	
Whatsapp		
Hanya menggunakan satu sistem yaitu aplikasi <i>whatsapp</i>	Menggunakan sistem yang lain seperti <i>website</i>	5
Alternatif Pendaftaran		
Kurang sosialisasi kepada pasien.	Dilakukan sosialisasi kepada pasien	14
Petugas penerimaan pasien kurang memahami sistem	Dilakukan pelatihan kepada petugas penerimaan pasien	

Aplikasi pendaftaran *online* di rumah sakit diketahui menggunakan sistem *website*, aplikasi *smartphone*, SMS, *whatsapp*, dan beberapa cara yang dikombinasikan. Solusi yang ditawarkan adalah rumah sakit sebaiknya menggunakan cara kombinasi beberapa sistem tetapi harus ada sosialisasi kepada pasien dan petugas penerimaan pasien.

Efisiensi Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Online

Pada literatur menyebutkan bahwa waktu tunggu sistem pendaftaran rawat jalan *online* lebih efisien terhadap sistem pendaftaran datang langsung. Berikut adalah tabel efisiensi sistem pendaftaran rawat jalan *online* dengan tindak lanjut sistem.

Tabel 5. Efisiensi Waktu Tunggu Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online Terkait Tindak Lanjut Sistem

Cara Pendaftaran	Tindak Lanjut Sistem	Nomor Literatur
Pasien mendapat nomor antrian setelah mendaftar	Perlunya peningkatan keamanan <i>website</i> , pemeliharaan data dan penambahan fitur Otomatisasi sistem sehingga meringankan beban petugas. Sosialisasi pada pasien dan perlu adanya petugas admin yang terlatih dan terpercaya Aplikasi dibuat mudah dipahami dan diperkaya dengan fitur-fitur lain seperti saran dan kritik pasien.	3, 6, 9, 11
Pasien tidak langsung mendapat nomor antrian setelah mendaftar	Pasien setelah mendaftar langsung mendapat nomor antrian pada bukti pendaftaran Menggunakan <i>provider</i> yang dapat menunjang akses secara cepat Sosialisasi penggunaan sistem aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan online berbasis <i>web</i>	2, 4, 8

Data dari artikel menunjukkan tindak lanjut sistem *online* yang diusulkan. Untuk menunjang Sistem Pendaftaran *Online*, maka diperlunya peningkatan

keamanan *website*, pemeliharaan data dengan melakukan *back up* data secara berkala dan penambahan fitur.

PEMBAHASAN

Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Online di Rumah Sakit

Pendaftaran adalah tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik maupun di rawat yang merupakan dari suatu sistem prosedur pelayanan rumah sakit (Dirjen Yanmed, 2006). Alur pendaftaran rawat jalan *online* merupakan bagian dari pendaftaran rawat jalan. Terdapat berbagai macam alur dalam pendaftaran rawat jalan *online* sesuai kebijakan layanan kesehatan dalam menerima pasien. Seperti pada literatur (6) yang menggunakan aplikasi *smartphone* dan literatur (2) menggunakan *website*.

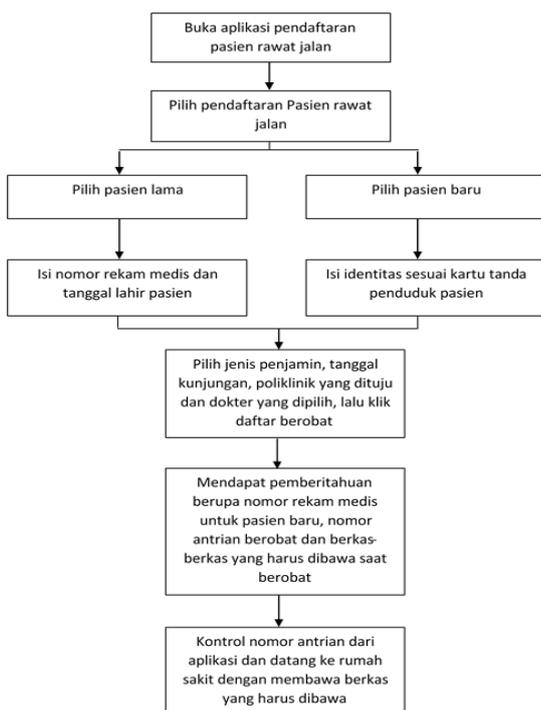
Penggunaan sistem pendaftaran *online* pada literatur (2) hanya bisa dilakukan oleh pasien yang sudah pernah mendaftar rawat jalan sebelumnya yaitu pasien yang sudah memiliki berkas rekam medis pada rumah sakit atau klinik yang dituju. Berbeda dengan layanan kesehatan pada literatur (3) dan (8) dimana pasien yang belum pernah mendaftar berobat atau pasien baru dapat langsung menggunakan pendaftaran rawat jalan *online* dengan alur yang sudah diterapkan. Pada literatur (8), tampilan *website* Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan terdapat pilihan jenis pasien yang akan mendaftar untuk pasien lama maupun baru.

Pada alur pendaftaran rawat jalan *online* literatur (3), pasien yang mendaftar langsung mendapatkan nomor antrian rawat jalan. Pemberian nomor antrian secara langsung pada pendaftaran rawat jalan juga diterapkan pada layanan kesehatan pada literatur (5), (7) dan (9). Pemberian nomor antrian secara langsung tidak didapatkan oleh pasien pada literatur (2), (4) dan (6). Pemberian nomor antrian pada pendaftaran rawat jalan *online* tentunya sangat bermanfaat bagi pasien dalam memperkirakan kedatangan ke rumah sakit, sehingga pasien dapat mengatur waktu menjadi lebih efektif dan efisien.

Terdapat masalah yang terjadi pada pelaksanaan pendaftaran rawat jalan, salah satunya adalah tidak adanya pemberitahuan kepada pasien tentang berkas berkas yang harus disiapkan pasien sebelum datang ke rumah sakit seperti pada literatur (4) dan (8). Masalah yang lain terdapat pada alur literatur (5), yaitu pendaftaran rawat jalan *online* hanya digunakan oleh pasien yang sudah memiliki nomor rekam medis. Padahal nomor rekam medis hanya dimiliki oleh pasien

lama sehingga pasien baru tidak bisa mendaftar *online*. Diharapkan nantinya rumah sakit terus mengembangkan sistem pendaftaran rawat jalan *online* dengan alur yang mudah diterapkan oleh pasien dan dapat digunakan oleh pasien lama maupun baru.

Tempat penerimaan pasien rawat jalan atau tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) disebut juga loket pendaftaran pasien rawat jalan. Fungsi atau perannya adalah sebagai pintu pertama pelayanan pasien. Mutu pelayanan meliputi kecepatan, ketepatan, kelengkapan dan kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu dan lain-lain. Alur pada pendaftaran rawat jalan *online* adalah bentuk dari pemberian layanan oleh TPPRJ, maka alur pendaftaran rawat jalan *online* harus sebaik mungkin demi mutu pelayanan yang optimal. (Imam dan Dewi, 2017).



Gambar 2. Alur Pendaftaran Rawat Jalan Online Hasil dari Pembahasan Literatur

Dari gambar 2 dapat diketahui bahwa alur yang ideal bisa digunakan oleh pasien lama dan baru, terdapat nomor antrian dan pemberitahuan perihal berkas yang harus dibawa pada saat datang ke rumah sakit.

Aplikasi Pendaftaran Rawat Jalan Online

Pemanfaatan teknologi informasi sangat berpengaruh pada berbagai bidang, tak terkecuali pada bidang kesehatan khususnya pada pendaftaran pasien rumah sakit. Pada layanan kesehatan literatur (10), (11), (12), dan (2), memanfaatkan *website* dalam pendaftaran pasien rawat jalan. Berbeda dengan layanan kesehatan pada literatur (6), (8) dan (9) menggunakan aplikasi berbasis *smartphone*. Selain *website* dan aplikasi *smartphone*, ada juga layanan kesehatan yang menggunakan SMS seperti pada literatur (9). Dari pernyataan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi pada sistem pendaftaran *online* terdapat berbagai macam sistem.

Dalam proses pendaftaran rawat jalan, layanan kesehatan dapat menggunakan lebih dari satu cara pendaftaran. Literatur (14) menjelaskan bahwa dalam pendaftaran rawat jalan *online* dapat menggunakan tiga cara yaitu *website* RS, *telepon call center* dan aplikasi *whatsapp*.

Dilihat dari sistem pendaftaran rawat jalan *online* pada tabel, rata-rata sistem pendaftarannya menggunakan *website* dan aplikasi. *Website* adalah kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain atau URL yang bisa diakses oleh semua pemakai internet dengan mengetikkan alamatnya yang di inginkan. Maka sistem pendaftaran rawat jalan menggunakan *website* secara tidak langsung juga memerlukan aplikasi *browser* untuk mengakses informasinya. Aplikasi pendaftaran online adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk perangkat *smartphone* dalam mengakses informasi khususnya pendaftaran rawat jalan. Penggunaanya harus menginstall dari toko aplikasi seperti *Google Play Store*.

Website pendaftaran *online* pasien rawat jalan juga berfungsi sebagai media informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien atau pengunjung tentang seputar informasi klinik (Christian, 2019). Sistem pendaftaran *online* dapat membantu penyediaan informasi untuk meningkatkan hubungan dan komunikasi dengan pasien sehingga proses kinerja di rumah sakit dapat meningkat dan lebih efisien.

Pendaftaran rawat jalan *online* adalah bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan kesehatan. Aplikasi pendaftaran *online* diharapkan bisa mengatasi kekurangan informasi di pihak pasien, seperti informasi jasa pengobatan yang ditawarkan serta jadwal dokter. Informasi ini bisa di *update* setiap saat oleh pihak rumah sakit (Pradiatiningtyas, 2019).

Setiap sistem pendaftaran rawat jalan *online* memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing seperti pada layanan kesehatan literatur (5),(14) yang memanfaatkan aplikasi *whatsapp* dan literatur (13) yang menggunakan SMS. Kedua sistem tersebut mudah diterapkan oleh pasien.

Sistem pendaftaran menggunakan aplikasi *smartphone* pada literatur (8), (9), dan *website* pada literatur (2), (11), dan (12) memiliki kelebihan dibanding sistem pendaftaran menggunakan aplikasi *whatsapp* dan SMS, dikarenakan pada sistem ini biasanya terdapat informasi seputar pelayanan yang berguna bagi pasien. Diharapkan pihak rumah sakit nantinya menggunakan berbagai sistem pendaftaran sehingga pasien dapat memilih sesuai kebutuhan. Untuk pengembangan aplikasi selanjutnya, perlu dilengkapi fitur seperti notifikasi, fitur pendaftaran ke banyak klinik, fitur yang dapat melihat daftar riwayat pendaftaran dan estimasi harga berobat serta fitur laporan pasien yang mendaftar.

Efisiensi Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Online

Rumah sakit menerapkan sistem pendaftaran *online* bertujuan untuk membuat waktu tunggu pada pendaftaran lebih efisien. Waktu tunggu pendaftaran adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari pasien mendaftar sampai menuju poliklinik yang dituju. Pada standar pelayanan pendaftaran rumah sakit biasanya waktu tunggu pendaftaran adalah ≤ 10 menit (Ulfa, 2017).

Pengalaman menunggu merupakan satu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan dengan proses layanan dan mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan (Herjunianto, 2014). Lama waktu tunggu jelas sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam berobat nantinya, oleh karena itu pelayanan pada pendaftaran harus dibuat sebaik mungkin demi mutu suatu pelayanan. Pelayanan pendaftaran rawat jalan yang bagus merupakan tanggung jawab dari rumah sakit itu sendiri khususnya pada unit rekam medis pada bagian TPRJ.

Sistem pendaftaran *online* dapat meningkatkan produktivitas. Hal ini dikarenakan pasien tidak perlu datang ke rumah sakit dan menunggu antrian yang terlalu lama. Pasien cukup melakukan pendaftaran dimana saja lalu menukarkan kode *booking*. Hal tersebut lebih efisien daripada harus melakukan pendaftaran secara manual (14). Waktu

tunggu pendaftaran pasien yang lama pada disebabkan oleh menumpuknya pasien pada loket pendaftaran seperti pada literatur (9). Penumpukan pasien di loket pendaftaran biasanya melatarbelakangi layanan kesehatan menggunakan sistem pendaftaran *online*. Namun pada literatur (10) latar belakangnya adalah memudahkan pasien dalam memesan pendaftaran rawat jalan.

Salah satu kelebihan sistem pendaftaran *online* adalah pasien mendapat nomor antrian setelah mendaftar *online*. Pemberian nomor antrian pada pendaftaran *online* diterapkan oleh layanan kesehatan pada sebagian literatur (11) dan (3). Pemberian nomor antrian pada pendaftaran *online* sangat berguna bagi pihak pasien maupun pihak layanan kesehatan itu sendiri. Tersedianya aplikasi ini memudahkan komunikasi antara pasien dan petugas pendaftaran dalam menentukan waktu kunjung pasien, sehingga mengurangi waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan dan akan berdampak pada mutu suatu layanan kesehatan menjadi berkurang.

Pengembangan sistem pendaftaran pasien berbasis perangkat bergerak ini diharapkan dapat menjadi solusi sistem pendaftaran konvensional yang selama ini dilakukan dan memiliki banyak kekurangan. Dengan demikian calon pasien dapat menghemat waktu dan biaya serta mendapatkan kepastian tanggal dan waktu berobat sesuai dengan pendaftaran (Hariman, 2017). Kepastian tanggal dan waktu berobat sangat bermanfaat bagi pasien. Dengan adanya kepastian tanggal dan waktu berobat berguna untuk mengurangi penumpukan pasien pendaftaran dan memudahkan pasien dalam mengatur waktu sehingga aktivitas pasien menjadi lebih efektif dan efisien.

Adanya aplikasi pendaftaran *online* berbasis *smartphone* ini diharapkan dapat rumah sakit berkembang dan bersaing baik dalam lingkungan nasional maupun internasional (Christian, 2019). Pada literatur (9) menyarankan tampilan pada aplikasi menjadi lebih mudah dimengerti dan aplikasi diperkaya dengan fitur-fitur lain seperti saran dan kritik pasien.

Pihak rumah sakit dapat melakukan analisis sistem secara menyeluruh karena sistem yang dianalisis belum lengkap terutama dari sisi kebutuhan layanan unit kesehatan. Hal tersebut bisa menjadi nilai tambah pada aplikasi.

SIMPULAN

Alur pendaftaran rawat jalan rumah sakit satu dan lainnya juga berbeda tergantung dari cara pendaftaran, teknologi yang digunakan, dan kebijakan rumah sakit itu sendiri dalam mendaftarkan pasien rawat jalan *online*. Sistem pendaftaran rawat jalan *online* rumah sakit memanfaatkan *website*, SMS, aplikasi pendaftaran berbasis *smartphone* dan aplikasi *whatsapp*. Sistem pendaftaran *online* lebih efisien dalam kecepatan pelayanan dibandingkan dengan pendaftaran datang langsung. Aplikasi maupun *website* pendaftaran rawat jalan *online* dapat ditambahkan informasi mengenai pelayanan seperti : jadwal praktek dokter, klinik yang tersedia, dan informasi lainnya. Sosialisasi mengenai penggunaan sistem aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* baik kepada pasien maupun petugas dapat meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan sistem.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada STIKES HAKLI Semarang dan Pengelola Jurnal Emviro atas diterimanya artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afdoli, Adam Anshari, and Hasbullah Malau. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD M Djamil Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3): 359-366. Diakses dari <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/63> pada tanggal 20 Juni 2020.

Arfannedy, Fahrindra Yusuf, Danny Kusuma, and Tominanto Tominanto. (2019). Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Website di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Prociding, SMIKNAS 2019*: 189-199. Diakses dari <https://ojs.udb.ac.id/index.php/smiknas/article/view/711> pada tanggal 20 Juni 2020.

Christian, Ade, and Fatty Ariani. (2019). Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Informatika (JUMIKA)*, 6 (2) : 71-80. Diakses dari <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumika/article/view/410> pada tanggal 20 Juni 2020.

Pradina, Inge Cindy dan Meirinawati. (2020). Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, 8 (1). Diakses dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/31990> pada tanggal 20 Juni 2020.

Devi, Farika Zulfa, and Ervi Rachma Dewi. (2019). Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Loekmono Hadi Kudus. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) CendekiaUtama*, 6 (2) : 74-88. Diakses dari <https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/view/298> pada tanggal 20 Juni 2020.

Dirjen Yanmed. (2006). Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia Revisi II: Jakarta

Finno Harta Dinata, Ida Nurmawati and Indah Muflihatin. (2020). Evaluasi Pendaftaran Online Dengan *Technology Acceptance Model* di Rumah Sakit Wonosegoro Semarang. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3) : 226-233. Diakses dari <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/2048> pada tanggal 20 Juni 2020.

Hariman, Irman, and Yudi Taryana. (2017). Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Dengan Aplikasi Perangkat Bergerak Berbasis Web di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Cikampek Pada UPT Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Jurnal Komputer Bisnis*. 10(2) : 32-37. Diakses dari <http://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jkb/article/view/130> pada tanggal 20 Juni 2020.

Hatta, Gemala. (2008). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. UI-Press: Jakarta.

Herjunianto, Aryo Dewanto. (2014). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 12 (2) 248-257. Diakses dari

- <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/646> pada tanggal 5 Juni 2020.
- Hozisah. 2020. Metode *Literature Review* Solusi Tugas Akhir di Masa Pandemi Covid-19. Makalah disampaikan dalam Webinar 2, APTIRMIKI, 20 Juni 2020
- KEPMENKES No. 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit: Jakarta.
- Kusnadi, Kusnadi, Nani Purwati, and Lina Ayu Safitri. Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *INTEK: Jurnal Informatika dan Teknolog Informasi*, 2 (2) : 53-59. Diakses dari <http://ejournal.umpwr.ac.id/index.php/intek/article/view/6118> pada tanggal 20 Juni 2020.
- Martiana, Erma. (2018). Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. *Prosiding Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 Terkait Rekam Medis, Yogyakarta Tahun 2018*. Diakses dari <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/snarsjogja/article/view/93> pada tanggal 20 Juni 2020.
- Megayanti, Anita, and Roy Amrullah. (2018). Analisis Antrian dalam Pendaftaran Pengobatan Pasien Menggunakan Metode Fishbone, Studi Kasus: RSUD Moewardi Solo. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 5(1):1-6. Diakses dari <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/jsii/article/view/578> pada tanggal 20 Juni 2020.
- Nabyla, Fuaida, and Rito Cipta Sigitta Hariyono. (2019). Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran *Online* Menggunakan *Smartphone* Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Rumah Sakit. *JOINS (Journal of Information System)*, 4(2) : 168-177.
- PERMENKES No. 4/MENKES/PER/III/2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Jakarta.
- Pradiatiningtyas, Diah. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Pasien RSU PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta Berbasis Web. *IJNS-Indonesian Journal on Networking and Security*, 9 (1) : 39-45. Diakses dari <http://ijns.org/journal/index.php/ijns/article/view/1619> pada tanggal 5 Juni 2020.
- Puspita, Eka, Kusuma Estu Werdani, and S. KM. *Evaluasi Penerapan Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Mata Solo. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018*. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/67881> pada tanggal 5 Juni 2020.
- Suprpto, Indriana Novita, et al. (2018). Analisis Penerapan Sistem Informasi Teknologi Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 2(1) : 58-68. Diakses dari <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSII/article/view/417> pada tanggal 5 Juni 2020
- Sudiro, Achmaddudin. (2020). Identifikasi Potensi Modus Kegagalan Yang Dapat Menghambat Kelancaran Proses Pelayanan Rawat Jalan Menggunakan *Failure Mode Effect Analysis (FMEA)* di Rumah Sakit BM Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8 (2) : 105-113. Diakses dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/28835> pada tanggal 5 Juni 2020.
- Susilowati, Dwi Febriana. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Antrian Pendaftaran *Realtime* Pelayanan Kesehatan RSUD Caruban Berbasis Web Laravel. Diakses dari <https://digilib.unesa.ac.id/> pada tanggal 5 Juni 2020
- Syarif, Arry Maulana, and Mahendra Wijaya. (2019). *Reservasi Mobile* Rawat Jalan Rumah Sakit Telogorejo Semarang di Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Diakses dari <https://docplayer.info/37740051-Reservasi-mobile-rawat-jalan-rumah-sakit-telogorejo-semarang-di-rumah-sakit-telogorejo-semarang.html>. Pada tanggal 5 Juni 2020

Ulfa, Henny Maria. (2017). Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. *Jurnal Photon*, 8 (1) : 57 – 61. Diakses dari <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/photon/article/view/529> pada tanggal 5 Juni 2020