

EVALUASI PELAKSANAAN PENDAFTARAN *ONLINE* BAGI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM HERMINA DEPOK

Annisya Putri Salsabila

Abstrak

Pendaftaran *online* merupakan salah satu inovasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Melalui pendaftaran pasien dengan metode *online* pelaksanaan pendaftaran akan menjadi lebih efisien karena dapat memangkas waktu pendaftaran yang mengakibatkan berkurangnya waktu tunggu pasien dalam mengakses pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya pendaftaran *online* terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya berupa gangguan sistem serta kurangnya informasi mengenai alur pendaftaran *online* bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pendaftaran *online* bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Hermina Depok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelaksanaan. Pengumpulan data dilakukan pada bulan November hingga Desember 2024. Evaluasi difokuskan pada analisis menggunakan indikator input, proses, dan output. Dari hasil penelitian didapatkan pelaksanaan pendaftaran *online* sudah cukup membantu pasien dan petugas namun masih belum cukup memuaskan dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Faktor penghambat diantaranya merupakan kurangnya akses informasi mengenai alur tahapan pendaftaran dan fitur sistem yang masih terbatas dan keterlambatan petugas dalam update jadwal dokter yang mengakibatkan sering terjadinya kesalahan input data dan penjadwalan pasien dan menimbulkan keluhan. Dengan pemanfaatan faktor pendukung berupa SDM yang berkompeten dan keunggulan sistem dalam memangkas waktu pendaftaran dan penumpukan pasien serta kemudahan akses dapat menjadi strategi baik untuk menjadi strategi perbaikan sistem.

Kata Kunci : Evaluasi, Pendaftaran *Online*, Rawat Jalan, Mutu Pelayanan, Kepuasan

EVALUATION OF ONLINE REGISTRATION IMPLEMENTATION FOR OUTPATIENT PATIENTS ON SERVICE QUALITY SATISFACTION AT HERMINA DEPOK GENERAL HOSPITAL

Annisya Putri Salsabila

Abstract

Online registration is one of the service innovations aimed at improving the efficiency and comfort of patients in accessing healthcare services. Through online patient registration, the registration process will become more efficient as it can reduce registration time, resulting in shorter waiting times for patients to access services. However, in its implementation, online registration faces several obstacles, such as sistem disruptions and a lack of information regarding the online registration process for patients. This study aims to evaluate the implementation of online registration for outpatient patients at Hermina General Hospital Depok. This research uses qualitative methods with in-depth interviews, observations, and document reviews, including Standard Operating Procedures (SOP) and implementation flow. Data collection was conducted from November to December 2024. The evaluation is focused on analysis using input, process, and output indicators. From the research results, it was found that the implementation of online registration has been quite helpful for patients and staff, but it is still not satisfactory due to several obstacles in its execution. The inhibiting factors include the lack of access to information regarding the registration process and the limited features of the sistem, as well as delays by staff in updating the doctor's schedule, which often result in data input errors and patient scheduling issues, leading to complaints. By utilizing supporting factors such as competent human resources and the sistem's advantages in reducing registration time and patient backlog, as well as ease of access, it can become a good strategy for sistem improvement.

Keyword : *Evaluation, Online Registration, Outpatient Care, Service Quality, Satisfaction*