

ABSTRAK

Adam Anshari Afdoli. (2014/14042064). “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang”. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan, Kendala, dan Upaya mengenai Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M Djamil Kota Padang. Latar belakang penelitian ini adalah ditemukannya permasalahan-permasalahan dalam pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Informan dalam penelitian ini Bagian Sistem Informasi RSUP M Djamil Kota Padang, Bagian Humas RSUP M Djamil Kota Padang dan pasien RSUP M Djamil Kota Padang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Dalam hal Efektivitas Pelayanan dapat dilihat dari Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dimana dalam pencapaian tujuan sistem pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan. Dalam Integrasi integrasi sistem pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang cukup tercapai. Hal ini dapat dilihat dari temuan di lapangan bahwa pihak RSUP M Djamil Kota Padang telah melakukan sosialisasi berupa pembagian brosur, mengiklankan penggunaan pendaftaran online rawat jalan di media sosial dan petugas rumah sakit turun langsung ke lapangan untuk membantu pasien yang akan mendaftar menggunakan sistem pendaftaran online. Begitu juga dalam hal Adaptasi penerapan sistem ini belum bisa beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya. Karena banyak pengguna aplikasi usia lanjut yang kurang paham dengan penggunaan aplikasi pendaftaran online rawat jalan. Selanjutnya dalam hal Kendala yang ditemukan dalam pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang yaitu kendala internal dan eksternal. Dimana di dalam kendala internal terdapat kendala berupa kurangnya sumber daya manusia dalam mengarahkan pasien yang akan menggunakan sistem pendaftaran online rawat jalan. Begitu juga kendala eksternal berupa kesalahan pasien dalam mengisi format pendaftaran di aplikasi karena masih banyak pasien yang meniru format yang ada di brosur akibatnya pasien tersebut salah poli. Selanjutnya dalam upaya yang telah dilakukan oleh RSUP M Djamil Kota Padang dalam meningkatkan penggunaan pendaftaran online dengan melakukan pembagian brosur kepada setiap pasien yang akan mendaftar rawat jalan. Brosur tersebut berisikan tentang tata cara penggunaan sistem pendaftaran online rawat jalan. bekerja sama dengan pihak Telkomsel, menetapkan nomor khusus admin RSUP M Djamil Kota Padang yang menerima pendaftaran pasien yang menggunakan SMS Gateway.