

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RSUP
M DJAMIL KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik*



ADAM ANSHARI AFDOLI

NIM. 14042064/2014

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

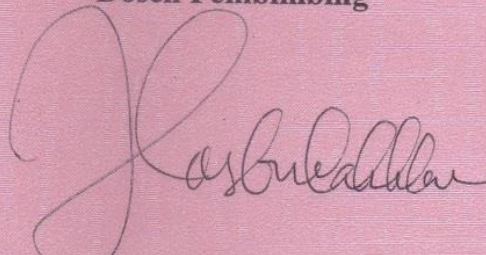
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul ; Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP
M Djamil Kota Padang
Nama ; Adam Anshari Afdoli
Nim / TM ; 14042064 / 2014
Program Studi ; Administrasi Publik
Jurusan ; Administrasi Publik
Fakultas ; Ilmu Sosial

Padang, 7 Mei 2019

Disetujui oleh ;

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hasbullah Malau', written over a light blue grid background.

Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si
NIP. 19750715 200801 1 012

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, Tanggal 7 Mei 2019 Pukul 14.00 s/d 15.00 WIB

**Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil
Kota Padang**

Nama ; Adam Anshari Afdoli

NIM ; 14042064

Program Studi ; Administrasi Publik

Fakultas ; Ilmu Sosial

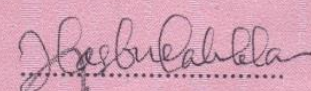
Padang, 7 Mei 2019

Tim Penguji

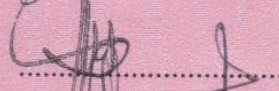
Nama

Tanda Tangan

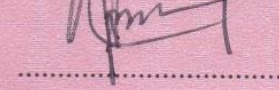
1. Ketua ; Dr. Hasubullah Malau S.Sos,
M.Si

1. 

2. Anggota ; Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D

2. 

3. Anggota ; Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D

3. 



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 1 1989 1002

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama	; Adam Anshari Afdoli
NIM/TM	; 14042064
Tempat / Tanggal Lahir	; Padang / 29 Juli 1996
Program studi	; Administrasi Publik
Jurusan	; Administrasi Publik
Fakultas	; Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul 'Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang' adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 7 Mei 2019

Yang membuat pernyataan



Adam Anshari Afdoli

14042064/2014

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.

Kemudian pihak RSUP M Djamil melakukan peiklanan tata cara peggunan sistem pendaftaran online rawat jalan di televisi, you tube, radio, web resmi rumah sakit dan sosial media lainnya yang digunakan RSUP M Djamil Kota Padang.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan public*

ABSTRACT

This study aims to determine the Effectiveness of Services, Constraints, and Efforts regarding Online Outpatient Registration at RSUP M Djamil, Padang City. The background of this research is the discovery of problems in online outpatient registration at M Djamil General Hospital, Padang City. This research use desciptive qualitative approach. The informant determination technique uses purposive sampling. The informants in this study were Information System Section of M Djamil Hospital, Padang City, Public Relations Department of M Djamil Hospital, Padang City and patients at M Djamil Hospital, Padang City. Data collection in this study was carried out through observation, interviews, and documentation. Data analysis is done by data reduction, data presentation, and conclusion. In terms of Service Effectiveness can be seen from the Achievement of Goals, Integration, and Adaptation. Where in achieving the goal of an outpatient online registration system at M Djamil Hospital in Padang City it was said to be successful because it made it easier for people to register outpatient services. In the integration of the integration of online outpatient registration service system in M. Djamil General Hospital, Padang City is quite achievable. This can be seen from the findings in the field that the RSUP M Djamil, Padang City has socialized the distribution of browsur, advertised the use of online outpatient registration on social media and hospital staff went directly to the field to help patients who would register using the online registration system. Likewise in the case of Adaptation to the implementation of this system it has not been able to adapt fully to the community. Because there are many elderly application users who don't understand the use of online outpatient registration applications. Furthermore, in terms of the constraints found in the outpatient online registration service at M Djamil Hospital in Padang, namely internal and external constraints. Where in the internal constraints there are obstacles in the form of lack of human resources in directing patients who will use the online outpatient registration system. Likewise, external constraints in the form of patient errors in filling out the registration format in the application because there are still many patients who mimic the format in browsers as a result, these patients are poly wrong. Furthermore, in an effort that has been made by RSUP M Djamil, Padang City in increasing the use of online registration by doing browsur distribution to each patient who will register for outpatient care. Browsur contains the procedures for using the outpatient online registration system. In collaboration with Telkomsel, set a special number admin M Djamil Hospital in Padang City that receives registration of patients using the SMS Gateway. Then the RSUP M Djamil advertised the procedures for using the online registration system outpatient on

television, you tube, radio, the official website of the hospital and other social media used by M Djamil Hospital, Padang City.

Keywords : Effectiveness, Public Service

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia serta rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang"**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hasubullah Malau, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D, Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D sebagai penguji yang telah memberikan kritikan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
3. Pimpinan Jurusan, dosen dan staff Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Gustaf S.Pd, M.Kes kepala instalasi sistim informasi manajemen RSUP M Djamil Kota Padang.

5. Ibuk Rita Prima Putri S.KM kepala instalasi Humas & Pengaduan Masyarakat RSUP M Djamil Kota Padang.
6. Bapak Willi, IT Support Instalasi Sistem Informasi Manajemen RSUP Djamil Kota Padang..
7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Bapak Faisal, Ibunda tersayang Ibu Yetri Kurnia, S.H. serta kakak Puteri Fannya S.KM, M.Kes dan Andina Dwi Cahyanda, S.E. kakak ipar Israq Luthfan Sidiq, S.ST dan Sepria Anugerah, A.Md. Serta Keponakan Tercinta Tsaqif Raaiq. terima kasih yang tidak terhingga untuk do'a, pengorbanan, cinta dan kasih sayang, semangat serta ketulusannya untuk menjadi suntikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Sahabat yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Keluarga besar Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang angkatan 2014.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas saran dan kritikan yang telah diberikan dalam rangka perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih baik. Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga penelitian sederhana ini dapat bermanfaat untuk kepentingan pengajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Amin.

Padang, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	14
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Rumusan Masalah	15
1.5. Tujuan Penelitian	15
1.6. Manfaat Penelitian	16
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1.1. Konsep Efektivitas	17
2.1.2. Konsep Pelayanan	30
2.1.3. Konsep Pelayanan publik.....	31
2.1.4. Konsep <i>E-Government</i>	34
2.1.5. Teori Kendala.....	49
2.2. Kerangka Konseptual	51
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	53
3.2. Lokasi Penelitian.....	54
3.3. Fokus Penelitian	54
3.4. Informan Penelitian.....	55
3.5. Jenis dan Sumber Data	56
3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	56
3.7. Uji Keabsahan Data.....	58
3.8. Teknik Analisa Data.....	59
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	61
B. Temuan Khusus.....	67
C. Pembahasan.....	84
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan..... 69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Aplikasi Pendaftaran Online melalui situs.....	11
Gambar 1.2. Tahapan Pendaftaran Online melalui situs.....	12
Gambar 2.1. Pendaftaran Melalui <i>SMS Gateway</i>	27
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	52
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	64
Gambar 4.2. Antrian pendaftara rawat jalan	68
Gambar 4.3. Pihak Security menolong pendaftaran online	75
Gambar 4.4. Tata cara Pendaftaran Online di <i>Web</i> resmi	79
Gambar 4.5. Tata cara pendaftaran online di <i>Youtube</i>	79
Gambar 4.6. Layanan pengaduan masyarakat melalui <i>WhatshAp</i>	80
Gambar 4.7. Brosur pendaftaran online melalui <i>SMS Gateway</i>	81
Gambar 4.8. Brosur pendaftaran online melalui <i>Web</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Dokumentasi

Lampiran 4. Peraturan

BAB I

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Pemerintah mempunyai peran penting untuk memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Sesuai dengan yang diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-Undangan bagi setiap warga negaranya dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik harus berdasarkan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif tidak diskriminatif, terbuka, akuntabel, tepat waktu, cepat, mudah dan terjangkau sesuai pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi, mengawasi pelaksanaan, mendapatkan tanggapan atas pengaduan, mendapatkan pemenuhan atas pelayanan, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang di berikan oleh penyedia layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan.

Seiring perkembangan teknologi dan informasi saat ini banyak instansi mengembangkan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi yang disebut dengan *E-government*. *E-government* diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian dengan keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. Pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* itu sendiri.

E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem dengan tujuan lebih efisien. Sesuai dengan fungsinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Kesimpulannya adalah *E-Government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pelayanan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Syamsudin dalam penelitiannya (2012), menyebutkan *e-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan internet maka akan muncul sangat banyak perkembangan model layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat diharapkan

masyarakat dapat secara mandiri untuk mendapatkan layanan publik. Pemerintah harus mampu agar sebaik mungkin menjalankan roda pemerintahan dan menjalankan kewajiban dan tanggung jawab guna mensejahterakan rakyatnya salah satunya dengan memberikan layanan yang efektif, efisien dan memberikan layanan informasi yang mudah kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan yang paripura yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan unit gawat darurat

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum yang membutuhkan keberadaan suatu sistem .informasi yang handal dan akurat serta memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, tentu banyak sekali permasalahan yang kompleks terjadi dalam pelayanan rumah sakit. Banyaknya *variable* di rumah sakit turut menentukan kecepatan dan ketepatan arus informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan lingkungan sekitar rumah sakit tersebut.

Pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data dan pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan

ketepatan kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat tergantung pada tingkat SDM.

Dengan memanfaatkan komputer di bidang pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan kesalahan yang mungkin terjadi pada proses pelayanan relative sangat kecil. Untuk memenuhi permintaan pelayanan yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data dan pelayanan pendaftaran yang tepat. Bagian pelayanan rumah sakit merupakan awal dari sebuah keberhasilan atau kualitasnya sebuah rumah sakit, karena dibutuhkan sebuah informasi yang cepat dan tepat sehingga pengolahan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit membutuhkan sebuah teknologi guna menunjang penyampaian informasi kepada pasien atau fasilitas yang ada pada rumah sakit. Pengolahan dan pelayanan pendaftaran merupakan syarat mutlak agar rumah sakit memberikan pelayanan yang optimal

Maka seiring perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi sudah menjadi kebutuhan dalam menciptakan pekerjaan yang efektif dan efisien. Termasuk pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran sudah mulai disentuh oleh ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). informasi pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi salah satunya. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitas, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien dirawat inap. Keuntungannya pasien tidak memerlukan biaya untuk menginap.

Salah satu rumah sakit di kota Padang yang menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pelayanan rawat jalan adalah RSUP M Djamil. Dalam rangka menciptakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat RSUP M. Djamil berusaha memberikan pelayanan yang baik dan profesional dalam segala kebutuhan pasien meliputi pelayanan pengobatan (kuratif), upaya pencegahan (preventif), peningkatan kesehatan (promotif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi).

Penulis mengamati berbagai kendala dalam proses pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran di RSUP M Djamil Kota Padang. RSUP M Djamil merupakan salah satu rumah sakit yang terbesar di Kota Padang, seharusnya rumah sakit telah menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien guna memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Penggunaan teknologi dibidang pendaftaran rawat jalan sangat dibutuhkan untuk menunjang pelayanan pendaftaran yang efektif dan efisien. Pengetahuan ilmu dan teknologi mejadi solusi yang tepat untuk mengatasi masalah yang terjadi pada proses pendaftaran rawat jalan. Dengan adanya aplikasi pendaftaran online rawat jalan, calon pasien tidak perlu menunggu atau mengantri untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian. Calon pasien bisa mendafatar dimana saja dengan menggunakan komputer dan *smartphone*, hal ini mempermudah calon pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan dan kerja karyawan di rumah sakit. Pendaftaran onine rawat jalan merupakan aplikasi *multi user* dengan teknologi berbasis web yang

memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi ini sudah bisa dilihat langsung dari komputer dan smartphone yang terconnect ke internet dengan menggunakan aplikasi browser. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 82 Tahun 2013 pasal 1, rumah sakit adalah insititusi pelayanan kesehatan yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat. Rumah sakit harus menerapkan sistem informasi manajemen yang memproses dan mengintegritaskan seluruh alur proses pelayanan dalam bentuk jaringan koordinasi yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, perangkat dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dn dikelola secara terpadu dalam mendukung pembangunan kesehatan.

Aplikasi pendaftaran rawat online dapat di akses melalui web sirs.yankes.kemendes.go.id/antrian, SMS Gateway dan Resep Elektronik. Keberadaan aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi antrian pada loket pendaftaran yang terdapat pada rumah sakit tersebut. .

Namun kenyataan dilapangan aplikasi pendaftaran online rawat jalan belum maksimal digunakan pada pendaftaran rawat jalan. Hal ini bisa dilihat dari antrian dan lamanya calon pasien menunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan sehingga kegiatan pendaftaran rawat jalan belum tepat dan cepat.

Pengetahuan masyarakat dan sulit menyesuaikan hal-hal yang baru, membuat calon pasien memilih pendaftaran secara manual. Masyarakat sudah biasa mengikuti alur pendaftaran rawat jalan secara manual dan menganggap

kehadiran aplikasi pendaftaran online merupakan sesuatu yang asing dan sulit untuk di coba. pihak rumah sakit sudah memberikan pengarahan seperti penyebaran brosur yang berisikan tentang cara menggunakan aplikasi pendaftaran online rawat jalan dan SMS Gateway.

Kendala yang timbul seperti kerusakan jaringan mengakibatkan keterbatasan bagi pasien yang akan mendapatkan layanan. Untuk melaksanakan layanan elektronik tentu saja harus memperhatikan apa saja yang dibutuhkan agar pelayanan bisa berjalan dengan baik dan cepat. Cuaca menjadi salah satu faktor yang menimbulkan masalah dalam jaringan. Cuaca ekstrim dapat mengakibatkan gangguan jaringan yang berdampak terhadap kelancaran akses aplikasi pendaftaran online rawat jalan. Selain itu maintenance (pembaruan sistem) mengakibatkan aplikasi di non-aktifkan sementara sekitar satu sampai dua hari. Pembaruan dilakukan tidak terjadwal, bisa saja satu kali dalam sebulan dan bisa saja satu kali dalam dua minggu

Jangkauan jaringan masih terbatas merupakan salah satu masalah yang mengakibatkan keterbatasan sarana bagi calon pasien yang akan menggunakan aplikasi pendaftaran online rawat jalan. Kurang maksimalnya jaringan ke pelosok daerah mengakibatkan pengaksesan aplikasi menjadi lama dan sering terjadi *error* pada sistem.

Menurut Riani Eka Sari (dalam Skripsi “Sistem Informasi Administrasi Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Berbasis Web Pada Puskesmas Tanjung Raja”), “Pendaftaran masih dilakukan secara manual, memakan waktu yang

lama untuk mendapatkan tahapan layanan kesehatan dengan secara manual. Pencatatan data pasien masih secara manual yang menyebabkan beberapa kendala, seperti kesulitan untuk mencari data-data pasien dikarenakan disimpan di rak-rak lemari sehingga informasi yang dihasilkan tidak akurat”.

Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data maka akan menghasilkan suatu informasi yang tepat dan akurat. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih efisien.

Demikian juga halnya dengan pelayanan pendaftaran online di RSUP M Djamil Kota Padang. Kurang maksimalnya penggunaan aplikasi pendaftaran online rawat jalan mengakibatkan karyawan kesulitan untuk mengolah data calon pasien yang akan berobat. Hal ini mengakibatkan karyawan rumah sakit harus bekerja dua kali, mengolah data secara online dan mengolah data pasien secara manual. Dampaknya, masih terlihat antrian di loket pendaftaran dan calon pasien menunggu lama untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Dikarenakan RSUP M Djamil Kota Padang merupakan rumah sakit kelas (A) sangat mengutamakan kualitas pelayanan kesehatan. Demi mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien, maka perlu diterapkan aplikasi pendaftaran online rawat jalan.

Dalam penelitian Devy Haryadi & Solikhah (2013) sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya di bagian pendaftaran yang ada di rumah

sakit di Indonesia masih menggunakan sistem manual, meskipun sebagian rumah sakit sudah memiliki komputer dibagian pendaftaran tapi penggunaannya masih kurang maksimal, untuk mempermudah semua kegiatan dibagian pendaftaran, salah satu solusi dalam melaksanakan kegiatan manajemen informasi di rumah sakit yaitu dengan memaksimalkan penggunaan sistem informasi pendaftaran dengan membuat atau memiliki software yang lebih lengkap isinya, termasuk didalam bagian sistem informasi pendaftaran rawat jalan. Perkembangan rawat jalan di rumah sakit sangat pesat, hal ini dipicu oleh sistem pembiayaan yang sangat menuntut efisiensi dan perkembangan teknologi kedokteran yang canggih yang memberikan kecepatan yang sangat signifikan.

Dalam penelitian Lina Hanifah, dkk (2018) perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, oleh karena itu rumah sakit harus menciptakan suatu layanan yang memberi layanan yang memberi kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan bagi pasien. Seiring dengan kemajuan teknologi, penerapan layanan konvensional di rumah sakit bergeser menjadi layanan berbasis elektronik. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi beban kerja staf serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan..

Dalam Kabar Nagari.com yang diakses pada tanggal 12 Mei 2017 memuat pendapat Direktur Utama RSUP M Djamil Yusirwan Yusuf Padang antara lain :

“Setelah di terapkan selama dua bulan, hasilnya cukup bagus. Terakhir yang melakukan pendaftaran melalui SMS Gateway

mencapai 100 pasien yang rawat jalan”. Katanya kepada awak media di restoran Suaso, Gor Agus Salim Padang, Jumat 12 Mei 2017. Lanjut Yusirwan, jika saat ini pihaknya merencanakan penambahan Server Gateway untuk menunjang lebih banyak pendaftar. “Saat ini total limitnya masih sedikit, sekarang kita ingin menambah tiga server lagi,” jelasnya.

Dalam menerapkan pendaftaran rawat jalan berbasis online sangat dibutuhkan pegawai yang ahli dibidang teknologi untuk menghendel apabila terjadi kerusakan sistem operasi dalam melaksanakan layanan ini. Kemampuan petugas dalam pengoperasian sistem sangat menunjang berjalannya aplikasi ini dengan baik. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti virus masuk atau kerusakan pada sistem, pihak rumah sakit harus bisa menangani dengan cepat dan baik

Berikut tampilan dari hasil observasi penulis tentang aplikasi pendaftaran online rawat jalan melalui situs resmi

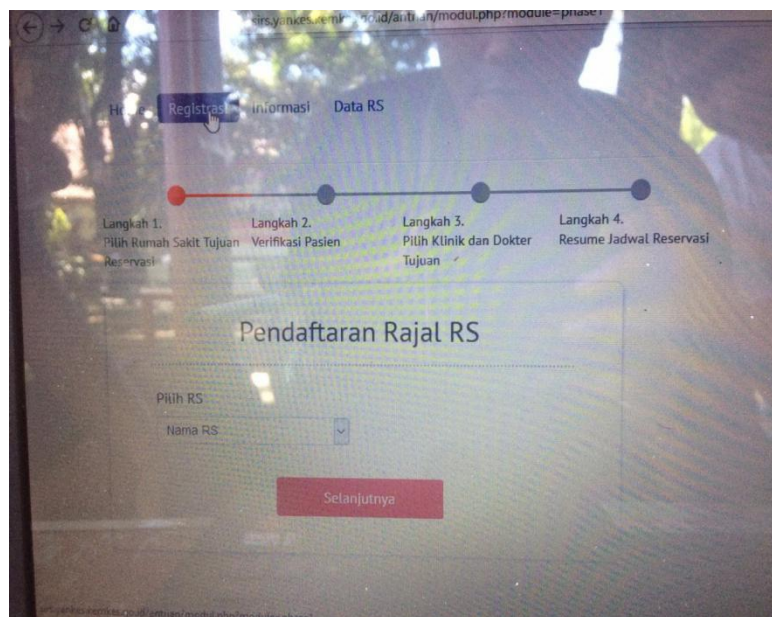
Gambar 1.1. Aplikasi pendaftaran online melalui situs



Dalam layanan aplikasi pendaftaran online rawat jalan terdapat 4 langkah :

1. Pilih rumah sakit tujuan reservasi
2. Verifikasi pasien
3. Pilih klinik dan dokter tujuan
4. Resume jadwal reservasi

Gambar 1.2. tahapan pendaftaran online melalui aplikasi



Sumber : sirs.yankes.kemendes.go.id/antrian/modul.php?modul=home

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan ibu Yuli petugas sistem informasi manajemen RSUP M Djamil Padang mengatakan

“Karena kami masih tergolong baru dalam menggunakan sistem ini mungkin masih banyak petugas yang kurang memahami sistem kerja dalam aplikasi ini. Salah satu masalahnya admin masih menggunakan nomor pribadi yang di beli di pinggir jalan untuk mengkonfirmasi pendaftaran pasien, akibatnya pasien yang menerima balasan bingung untuk melakukan administrasi lebih lanjut”. (wawancara 5 November 2018)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan ibu nini petugas sistem informasi manajemen rumah sakit mengatakan

“Kami kekurangan SDM untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi pendaftaran online rawat jalan. Kenapa begitu, karena untuk membuat masyarakat lebih paham petugas harus turun langsung ke loket pendaftaran untuk mengarahkan secara langsung pasien yang mendaftar manual ke aplikasi atau *SMS Gateway*”. (wawancara 5 November 2018)

Masih awamnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pendaftaran online rawat jalan disebabkan oleh masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang layanan pendaftaran online rawat jalan. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan cara-cara pelayanan secara manual dengan datang langsung ke rumah sakit dibanding melakukan berbagai kegiatan pelayanan melalui sistem online yang telah disediakan oleh rumah sakit.

Kebiasaan masyarakat melakukan pendaftaran pelayanan secara manual membuat keberadaan sistem pendaftaran online tidak terlalu signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya antrian di loket-loket pendaftaran pasien. Padahal sistem pendaftaran online rawat jalan dapat mempermudah kelangsungan kegiatan kesehatan di rumah sakit. Sebagian masyarakat masih enggan untuk beralih ke layanan online dikarenakan pendaftaran secara manual sudah menjadi kebiasaan.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Willy petugas sistem informasi rumah sakit mengatakan :

“petugas sudah mengarahkan calon pasien untuk menggunakan aplikasi dan *SMS Gateway* dengan memberikan brosur panduan penggunaan aplikasi dan *SMS Gateway*, namun calon pasien tidak mengerti format terturma calon pasien yang usia lanjut. Pendaftaran secara manual sudah menjadi kebiasaan apabila ingin berobat dan beranggapan hal baru yang berbasis teknologi adalah hal rumit”. (wawancara 5 November 2018)

Ketidak pahaman masyarakat tentang prosedur penggunaan aplikasi pendaftaran online rawat jalan dikarenakan pasien telah terbiasa menggunakan secara manual dan menganggap pendaftaran online melalui aplikasi menjadi hal yang rumit. Padahal keberadaan aplikasi ini sangat membantu terhadap calon pasien untuk mendapatkan layanan yang bermutu dan efisien, dan juga membantu kerja petugas. Sehingga keberadaan aplikasi pendaftaran online rawat jalan belum sepenuhnya menjadi solusi untuk mengatasi antrian di loket pendaftaran.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Efektivitas pendaftaran online di RSUP M Djamil kota Padang
2. Kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pendaftaran online rawat jalan
3. Upaya RSUP M Djamil Kota Padang dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran online.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini di batasi yakni untuk menilai efektivitas pelayanan pendaftaran online pada pelayanan rawat jalan di RSUP M Djamil

kota Padang. Efektivitas pelayanan dilihat pada pelaksanaan pelayanan, kendala saat pelayanan, dan upaya rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran online rawat jalan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang ?
2. Apa saja kendala yang ada dalam pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang ?
3. Bagaimana upaya RSUP M Djamil Kota Padang untuk memaksimalkan penggunaan layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan agar masyarakat sadar akan manfaat layanan online bisa mempermudah kegiatan layanan kesehatan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan diadakan penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang.

2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam layanan Pendaftaran Online di RSUP M Djamil Kota Padang.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan RSUP M Djamil Kota Padang memaksimalkan penggunaan layanan pendaftaran online rawat jalan di kalangan masyarakat.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait Ilmu Administrasi Negara, khususnya E-Government dan Pelayanan Publik.
- b. Sebagai bahan atau referensi bagi para peneliti-peneliti lainnya dalam melakukan penelitian.

1.6.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan pelayanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit yang akan digunakan oleh masyarakat.

- b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan wawasan serta kemampuan menganalisis permasalahan yang ada

c. Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi pemerintah Kota Padang agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan layanan Pendaftaran Online Rawat jalan.