



ORIGINAL MANUSCRIPT

**Gambaran Kesiapan Penggunaan Pendaftaran Online Di
Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD
Kanjuruhan Kab. Malang**

Dwi Wulandari¹, Hartaty Sarma Sangkot², Avid Wijaya³
^{1,2,3}Poltekkes Kemenkes Malang, Jawa Timur

([✉]Korespondensi: dwi_p17410211004@poltekkes-malang.ac.id¹,
hartatysarma@poltekkes-malang.ac.id², avidwijaya@poltekkes-malang.ac.id³)

 <https://doi.org/xx.xxxxx/xxxx.xxx>

ABSTRAK

Latar Belakang: Pendaftaran rawat jalan di RSUD Kanjuruhan menggunakan sistem hybrid (online dan manual). Sistem pendaftaran online (Mobile JKN dan Aplikasi RSUD Kanjuruhan) telah diimplementasikan mulai Januari 2023, namun penggunaannya masih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan di unit pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan pada Januari 2024, populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran online dengan jumlah sampel 80 responden yang dihitung dengan rumus slovin, teknik pengumpulan data mengisi lembar kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi SPSS kemudian dilakukan analisis univariat terhadap variabel yang ada, instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil Penelitian: Berdasarkan 7 faktor kesiapan pasien menggunakan pendaftaran online yaitu Perceived Ease of Use (PEOU), Subjet norm (Norma Subjektif), Perceived Behavioral Control (PBC), Perceived Usefulness (PU), Attitud toward using technology, Behavioral intention to use, Perceived service availability menunjukkan bahwa 100% pasien sudah siap untuk melakukan pendaftaran secara online dan didapatkan hasil 92.5% responden merasa puas dan 7.5% responden merasa tidak puas terhadap kepuasan penggunaan pendaftaran online. Kesimpulan seluruh pasien rawat jalan telah siap menggunakan aplikasi pendaftaran online di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.



Kata kunci: Kesiapan Pasien, Pendaftaran Online, Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Introduction: The online registration system (Mobile JKN and Kanjuruhan RSUD Application) has been implemented starting in January 2023, but its usage is still low compared to manual registration. Method: This study uses quantitative descriptive methods implemented in the registration unit of patients of RSUD road care Kanjuruhan in January 2024. The population used is the entire patient of road care using online registration, with the number of samples of 80 respondents calculated with the Slovin formula, data collection techniques filling out the questionnaire sheet, and processing using the application SPSS. The instruments in this study were questionnaires. Results: Based on seven factors of patient readiness for online registration: Perceived Ease of Use (PEOU), Subjet Norm (Subjective Norma), Perceived Behavioral Control (PBC), Perceived Usefulness (PU), Attitude toward using technology, Behavioural intention to use, Perceived service availability: 100 percent of patients are ready to register online, 92.5 percent of respondents are satisfied, and 7.5 percent are dissatisfied with the use of online registrations. Conclusion The entire road care patient has been ready to use the online registration application at RSUD Kanjuruhan district Malang.

Keywords: Patient Preparedness, Online Registration, Patient, Street Care, Hospital

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal, diperlukan sistem yang mampu memenuhi kebutuhan menggunakan cara yang efektif serta efisien. Sistem yang efektif akan memberikan nilai tambah yang signifikan dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama pada sektor pelayanan rawat jalan[1]. Proses pelayanan rawat jalan dimulai sejak registrasi pasien, investigasi serta perawatan pada poliklinik, pengambilan obat di apotek, hingga saat pasien diperbolehkan



pulang. Tempat penerimaan pasien rawat jalan memiliki peranan sebagai pintu masuk pertama di suatu fasilitas kesehatan. Bagi beberapa pasien, pemilihan fasilitas kesehatan untuk berobat juga dipengaruhi oleh kenyamanan tempat penerimaan pasien serta interaksi positif dengan petugas yang memberikan pelayanan yang memuaskan[2].

Saat ini, transformasi digital juga telah terjadi dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan di rumah sakit. Berdasarkan Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, perkembangan teknologi digital pada masyarakat menyebabkan transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan sebagai akibatnya rekam medis perlu diselenggarakan secara elektronik memakai prinsip keamanan serta kerahasiaan data dan informasi[3].

SIMRS dapat dimanfaatkan dalam proses pendaftaran pasien, salah satunya adalah sistem pendaftaran *online*. Sistem pendaftaran *online* dapat diakses melalui personal komputer atau perangkat *smartphone* yang terhubung menggunakan internet. Pasien atau pengguna dapat mendaftar atau membuat janji temu dengan lebih mudah dan fleksibel tanpa harus datang secara fisik ke lokasi pendaftaran. Pendaftaran *online* memberikan keuntungan bagi pasien dalam mengurangi waktu tunggu, memudahkan proses pendaftaran, meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pasien secara keseluruhan [4]. Selain itu, sistem ini juga membantu fasilitas kesehatan dalam mengelola jadwal dan kapasitas penerimaan pasien dengan lebih efisien [5]. Apabila pasien tidak menggunakan pendaftaran secara *online* maka pasien akan mendapatkan kerugian yaitu menunggu dalam waktu yang cukup lama pada pelayanan pendaftaran, menyebabkan tertular penyakit, terhambatnya penanganan kepada pasien dan lambatnya proses input atau entry data untuk pasien baru [6].



Studi pendahuluan dilakukan di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang, pada bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode observasi. Pendaftaran rawat jalan yang ada di RSUD Kanjuruhan menggunakan sistem hybrid, yaitu pendaftaran secara online dan manual. Sistem pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan diimplementasikan pada bulan januari tahun 2023. Penggunaan pendaftaran *online* terbilang masih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual. Hal tersebut disebabkan karena pada bagian TPPRJ tidak terdapat alur pendaftaran *online*, tidak ada SOP khusus, masih banyaknya pasien yang lebih memilih pendaftaran langsung daripada pendaftaran *online*. Jumlah pengguna pendaftaran *online* pada triwulan kedua (April-Juni 2023) diperoleh sebanyak 400 pasien, sedangkan untuk pendaftaran secara manual diperoleh sebanyak 20.497 pasien. Rumah Sakit tersebut memiliki dua metode pendaftaran *online* yaitu (Mobile JKN dan Aplikasi RSUD Kanjuruhan), namun demikian pada aplikasi RSUD Kanjuruhan tidak dapat mendeteksi rujukan pasien tersebut masih aktif atau tidak. Pasien dapat melakukan pendaftaran *online*, minimal lima hari sebelum berobat atau maksimal satu hari sebelum berobat di Rumah Sakit tersebut. Pada bagian TPPRJ terdapat 6 petugas yang melakukan pendaftaran pasien, akan tetapi petugas yang menangani pendaftaran *online* hanya satu orang petugas saja. Menurut latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kesiapan Penggunaan Pendaftaran *Online* di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.”.

Tujuan Penelitian ini secara umum untuk mengetahui Gambaran Kesiapan Penggunaan Pendaftaran *Online* di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD



Kanjuruhan Kab. Malang. Tujuan secara khusus untuk mengetahui kesiapan penggunaan pendaftaran *online* di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

2. METODE PENELITIAN (CASE REPORT)

Penelitian ini dilaksanakan di unit pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan pada Januari 2024 menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh pasien rawat jalan yang memakai pendaftaran *online* dengan jumlah rata-rata pasien mendaftar *online* per triwulan kedua (April-Juni) berjumlah 400 orang, dengan jumlah sampel 80 orang yang dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik Sampling yang digunakan yaitu *Quota Sampling* (Sampling Kuota) dimana sampling kuota tersebut memiliki kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen di penelitian ini memakai kuesioner yang diukur dengan skala *likert* menggunakan 4-point *scale* dan penggunaan pendaftaran *online* diukur dengan skala nominal. Teknik pengumpulan data mengisi lembar kuesioner pada setiap pertanyaan menggunakan tanda *checklist* (✓) dan diolah menggunakan aplikasi SPSS.

3. HASIL DAN DISKUSI

Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran *Online*

Kesiapan pasien mengaplikasikan pendaftaran online pada penelitian ini di lihat berdasarkan 7 faktor kesiapan yaitu Perceived Ease of Use (PEOU), Subject norm (Norma Subjektif), Perceived Behavioral Control (PBC), Perceived Usefulness (PU), Attitude toward using technology, Behavioral intention to use, Perceived service availability. Pada setiap faktor memiliki 2-3 pertanyaan untuk mengetahui pasien tersebut siap atau tidak menggunakan



pendaftaran online. Berdasarkan hasil perolehan data yang dilakukan terhadap 80 responden menggunakan aplikasi SPSS hasil tersebut dikatakan siap menggunakan pendaftaran online.

Tabel 1. Hasil Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran Online Berdasarkan Faktor *Perceived service availability*

Pertanyaan	Siap	Tidak Siap
Sikap saya saat memakai aplikasi pendaftaran <i>online</i> karena bisa diakses dengan mudah.	100%	0
Sikap saya ketika menggunakan aplikasi pendaftaran <i>online</i> karena dapat digunakan dimana dan kapan saja	100%	0

Berdasarkan *Perceived Ease of Use* (PEOU) perihal kemudahan penggunaan teknologi bahwa 100% responden menyatakan siap menggunakan aplikasi pendaftaran *online* karena mudah dipahami, mudah digunakan dan mudah diinstal pada *smartphone* atau PC.

Tabel 2. Hasil Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran Online Berdasarkan Faktor *Subject norm* (Norma Subjektif)

Pertanyaan	Siap	Tidak Siap
Sikap saya ketika petugas pendaftaran menyarankan untuk melakukan pendaftaran secara <i>online</i> .	100%	0
Sikap saya terhadap lingkungan yang menyarankan untuk melakukan pendaftaran secara <i>online</i> .	100%	0

Terkait dengan pertanyaan pada aspek *Subject norm* (Norma Subjektif) yaitu tentang kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat individu bahwa 100% responden menyatakan



siap ketika petugas pendaftaran dan lingkungannya menyarankan untuk melakukan pendaftaran secara *online*.

Tabel 3. Hasil Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran Online Berdasarkan Faktor *Perceived Behavioral Control* (PBC)

Pertanyaan	Siap	Tidak Siap
Sikap saya ketika menggunakan pendaftaran <i>online</i> pada <i>smartphone</i> .	100%	0
Sikap saya ketika menggunakan pendaftaran <i>online</i> karena saya memiliki pengetahuan dan kemampuan	100%	0
Sikap saya ketika menggunakan pendaftaran <i>online</i> dapat mengurangi antrian atau penumpukan pasien.	100%	0

Pada pernyataan terkait persepsi pengendalian perilaku menggunakan aplikasi merupakan kunci penting dalam memahami kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan pendaftaran *online*. Sebanyak 100% responden menyatakan kesiapan dalam menggunakan pendaftaran *online* karena memiliki pengetahuan dan kemampuan, serta mengurangi antrian atau penumpukan pasien.

Tabel 4. Hasil Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran Online Berdasarkan Faktor *Perceived Usefulness* (PU)

Pertanyaan	Siap	Tidak Siap
Sikap saya ketika mengaplikasikan pendaftaran <i>online</i> dapat mengurangi waktu tunggu pada saat melakukan pendaftaran di rumah sakit.	100%	0
Sikap saya ketika menggunakan pendaftaran <i>online</i> dapat bermanfaat untuk mempercepat	100%	0



waktu pelayanan.

Pada faktor persepsi tentang keuntungan (*perceived usefulness*), sebanyak 100% responden menyatakan kesiapan menggunakan pendaftaran *online*. Hal ini karena responden menyadari manfaat yang ditawarkan seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan efisiensi pelayanan di rumah sakit.

Tabel 5. Hasil Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran Online Berdasarkan Faktor Attitude toward using technology

Pertanyaan	Siap	Tidak Siap
Sikap saya ketika menggunakan pendaftaran <i>online</i> memiliki banyak manfaat yang positif.	100%	0
Sikap saya ketika menggunakan pendaftaran <i>online</i> dapat menjamin kerahasiaan data yang saya miliki.	100%	0

Perilaku terhadap penggunaan teknologi (*Attitude toward using technology*) di rumah sakit sangat jelas dibuktikan dengan 100% responden menyatakan siap ketika memakai pendaftaran *online*. Hal ini menunjukkan bahwa akan banyak manfaat positif yang ditawarkan oleh teknologi tersebut, termasuk kemampuannya untuk menjaga kerahasiaan data pasien.

Tabel 6. Hasil Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran Online Berdasarkan Faktor *Behavioral intention to use*

Pertanyaan	Siap	Tidak Siap
Sikap saya ketika diminta terus menggunakan pendaftaran <i>online</i> saat ingin berobat ke rumah	100%	0



sakit.

Sikap saya ketika menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi pendaftaran <i>online</i> .	100%	0
--	------	---

Terkait kesiapan untuk terus menggunakan pendaftaran *online* (*Behavioral intention to use*) terdapat 100% responden yang memiliki sikap yang cenderung tetap menggunakan teknologi tersebut dalam jangka waktu yang berkelanjutan. Dengan penggunaan yang konsisten responden juga akan memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi pendaftaran *online*.

Tabel 6. Hasil Kesiapan Pasien Menggunakan Pendaftaran Online Berdasarkan Faktor *Perceived service availability*

Pertanyaan	Siap	Tidak Siap
Sikap saya saat memakai aplikasi pendaftaran <i>online</i> karena bisa diakses dengan mudah.	100%	0
Sikap saya ketika menggunakan aplikasi pendaftaran <i>online</i> karena dapat digunakan dimana dan kapan saja	100%	0

Terkait persepsi ketersediaan pelayanan (*Perceived service availability*) penggunaan pendaftaran *online* di rumah sakit, dengan 100% responden menyatakan kesiapannya. Kemampuan untuk mengakses aplikasi dengan mudah dan memakai layanan dimana serta kapan saja memberikan kemudahan bagi penggunanya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut pasien merasa siap 100% menggunakan pendaftaran *online* karena pasien menyadari bahwa penggunaan pendaftaran *online* ini memiliki keuntungan diantaranya kemudahan dalam mengakses pendaftaran *online*, bisa mengurangi waktu ketika menunggu dan mempercepat pelayanan pada rumah sakit, pasien merasa yakin bahwa pasien memiliki



pengetahuan dan keterampilan yang cukup, dan pasien percaya bahwa data pribadi mereka akan diamankan dengan baik serta kerahasiaannya dapat terjaga saat menggunakan pendaftaran *online*.

Pendaftaran *online* yang digunakan di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang adalah berbasis website dan mobile JKN. Penelitian ini sejalan menggunakan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa pendaftaran *online* yang menggunakan website merupakan langkah yang sangat positif dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pasien ke pelayanan kesehatan [6].

Studi lain juga sejalan dengan penelitian ini, pasien di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang siap menggunakan pendaftaran *online* karena didukung oleh faktor adanya *smartphone* dan PC yang dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran *online* yang dapat dilakukan dimana dan kapan saja, sehingga pasien tidak perlu menunggu dengan waktu yang cukup lama pada saat proses pendaftaran [7].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa 100% pasien merasa siap untuk menggunakan sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi RSUD Kanjuruhan dan Mobile JKN di bagian registrasi pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan, Kabupaten Malang. Selain itu, tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan pendaftaran *online* di tempat tersebut cukup tinggi, dengan 92,5% pasien menyatakan puas, sementara 7,5% pasien mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut.

5. PENGHARGAAN

Penulisan mengucapkan terima kasih kepada RSUD Kanjuruhan Kab. Malang dan Poltekkes Kemenkes Malang yang telah



membantu dalam proses penelitian ini dan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi.

6. KONTRIBUSI PENULIS

Dalam penelitian ini yang berkontribusi yaitu Dwi Wulandari sebagai penulis, Hartaty Sarma Sangkot sebagai Dosen Pembimbing dan Avid Wijaya selaku Dosen Penguji.

7. KONFLIK KEPENTINGAN

Persaingan Kepentingan: Tidak ada pengungkapan yang relevan.

8. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fitriyah, Y., Fitriana, S. M., & Khotimah, N. U. (2023). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online di Puskesmas Kasihan II Bantul. *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(2), 57–65. <https://dgskehatan.bantulkab.go.id>.
- [2] Fiani, E. O., & Pujihastuti, A. (2021). Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 1(2).
- [3] Kementerian Kesehatan (2022) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- [4] Christian, A., & Ariani, F. (2019). Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Informatika*, 6(2), 71–80.
- [5] Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota

Padang. Journal of Multidisciplinary Research and Development , 1(3), 359–366.

- [6] Kusnadi, Purwati, N., & Safitri, ayu lina. (2019). Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Jurnal INTEK, 2(2).
- [7] Solihah, A. A., & Budi, C. S. (2018). Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia , 6(1), 1–6.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License