Analisis Perbedaan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Metode Pendaftaran Onsite Dan Online Di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya

Analysis Of Differences In Service Speed Registration Of Outpatient Patients On The Method Onsite And Online Registration In Jasa Kartini Hospital

Widya Nadiroh Trisnasari[1], Sri Sugiarsi[2], Trismianto Asmo Sutrisno[3]

[1]Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya
Jl. Otto Iskandardinata No.15, Empangsari, Kec. Tawang,
Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46131

[2,3]STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan Kec.
Tasikmadu, Kabupaten Karangamyar, Jawa
Tengah 57733

*Email Korespondensi: widyanadiroh@gmail.com

Abstrak

Kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan pada metode onsite adalah 15 menit, sedangkan pada metode online yaitu 10 menit dari 10 pasien yang telah diobservasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, mengetahui kecepatan pelayanan pendaftaran pasien pada metode onsite dan metode online serta mengetahui perbedaan kecepatan pelayanan pendaftaran pasien pada metode onsite dan metode online. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan menggunakan pendekatan komparatif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya pada bulan Desember 2022. Populasi berjumlah 11.505 pasien.dan sampel 110 pada masing-masing metode pendaftaran. Penentuan besar sampel dilakukan dengan mengambil rumus lemeshow dan pengambilan sampel dilakukan secara sistematis random sampling. Cara pengumpulan data dengan pedoman observasi dengan alat ukur stopwatch. Analisis data penelitian dengan analisis univariat dan alanisis bivariat dengan uji chi square. Hasil penelitian ditemukan rata-rata kecepatan metode onsite yaitu 13 menit 91 detik dengan kategori tidak cepat sebanyak 70 (63,6%) dan kategori cepat sebanyak 40 (36,4%) sedangkan rata-rata kecepatan metode online yaitu 9 menit 2 detik dengan kategori tidak cepat sebanyak 33 (30%) dan kategori cepat sebanyak 77 (70%) bahwa ada perbedaan kecepatan pelayanan pendaftaran pada metode onsite dan metode online pada nilai p= 0,0001(≤0,05) dengan selisih waktu 4 menit 71 detik.

Kata kunci : keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap, efesiensi pelayanan pasien kontrol rawat jalan.

Abstract

The speed of outpatient registration services in the onsite method is 15 minutes, while in the online method it is 10 minutes from 10 patients who have been observed. This study aims to describe outpatient registration services, find out the speed of patient registration services on the onsite method and online method and find out the difference in the speed of patient registration services in the onsite method and the online method. This type of research is analytical observational using a comparative approach. The research was conducted at the Jasa Kartini Hospital in December 2022. The population numbered 11,505 patients.and a sample of 110 on each method of registration. The determination of the size of the sample is carried out by taking the lemeshow formula and sampling is carried out systematically random sampling. How to collect data with observation guidelines with a stopwatch measuring instrument. Analysis of research data with univariate analysis and bivariate alanysis with chi square test. The results of the study found the average speed of the onsite method, which was 13 minutes 91 seconds with a non-fast category of 70 (63.6%) and a fast category

of 40 (36.4%) meanwhile, the average speed of the online method is 9 minutes 2 seconds with a non-fast category of 33 (30%) and a fast category of 77 (70%) that there is a difference in the speed of registration services on the onsite method and the online method at a value of p = 0.0001(≤0.05) with a time difference of 4 minutes 71 seconds.

Keywords : Speed, outpatient registration onsite method and online method

PENDAHULUAN

Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pada Bab XI Tentang Pencatatan dan Pelaporan, khususnya Pasal 52 ayat 1 (satu) disebutkan bahwa "*Setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah* Sakit. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan dawat darurat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada Pasal 1 (satu) ayat 2 (dua) disebutkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat . Penyelenggaraan SIMRS salah satunya adalah sistem rekam medis pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, yang dimaksud rekam medis pada pasal 1 (satu) ayat 1 (satu) disebutkan bahwa *"Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien"*, kemudian pada pasal 1 (satu) ayat 2 (dua) disebutkan bahwa "*Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis".*

Kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik salah satunya adalah registrasi pasien yaitu kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial Pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap dengan ketentuan paling sedikit berisi nomor Rekam Medis, nama Pasien, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam hal Pasien tidak memiliki atau tidak diketahui identitasnya, pengisian data identitas dilakukan berdasarkan surat pengantar dari institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan di bidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan penanganan fakir miskin, atau surat pengantar dari institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain data identitas terdapat data sosial yaitu paling sedikit meliputi agama, pekerjaan, pendidikan, dan status perkawinan (PMK No 24 Tahun 2022).

Menurut penelitian Ponjtowiyono (2022) bahwa salah satu keluhan terbesar yang disuarakan oleh masyarakat adalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengantri pendaftaran rawat jalan secara tradisioanal. Beberapa pasien telah mengantri sepanjang malam untuk memastikan pendaftaran dengan dokter tertentu. Menurut penelitian Kurniawat (2021) bahwa Aplikasi pendaftaran online merupakan salah satu bentuk dari Hospital Information System (HIS) untuk dapat mencapai sistem informasi yang komprehensif, terintegrasi, dan terspesialisasi dalam mengelola aspek administrasi, klinis, dan keuangan di rumah sakit pada era modern. Proses implementasi dari HIS di rumah sakit dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor manusia (individual), faktor teknologinya sendiri dan faktor organisasi. Evaluasi terhadap penerapan sistem informasi rumah sakit ditemukan sulit dilakukan karena ada beberapa faktor yang terlibat, di mana salah satu faktor terpenting adalah kepuasan pengguna. Menurut Dewi (2015) Waktu tunggu pendaftaran dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu waktu tunggu ≤ mean (11 menit) dikategorikn cepat dan jika waktu tunggu > mean dikategorikan lama. Nilai mean diperoleh dari jumlah total waktu tunggu yang dibutuhkan responden yaitu 1046 menit dibagi jumlah responden yaitu 95, diperoleh hasil 11 menit.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 10 pasien yang mendaftar secara *onsite* diperoleh waktu yang dibutukan untuk melakukan pendaftaran adalah 15 menit sedangkan 10 pasien

yang mendaftar secara *online* membutuhkan waktu selama 10 menit. Adapun proporsi pasien di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya pada bulan Oktober 2022 Pasien yang melakukan metode pendaftaran rawat jalan secara *onsite* sebanyak 3.843 Pasien (36%) sedangkan pasien yang melakukan metode pendaftaran seacara *online* sebanyak 6.875 Pasien (64%) dari Total Pasien rawat jalan bulan Oktober 2022 sebanyak 10.718 Pasien.

Berdasarkan uraian dan studi pendahuluan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang "Analisis Perbedaan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran pada Metode Pendaftaran *Onsite* dan *Online* di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya".

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional analitik dengan menggunakan pendekatan *komparatif* yaitu data antara variable independent dan dependen akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Dalam penelitian ini pengambilan data waktu pelayanan penadaftaran pasien rawat jalan dari mulai pemanggilan nomor antrian sampai dengan pemeriksaan tanda tanda vital oleh perawat.

HASIL

Hasil ini meliputi Profil Rumah Sakit Jasa Kartini, Fasilitas dan Layanan Rumah Sakit serta data ketenagaan.

Tabel 1. Nilai *Mean*/Rata-Rata, Nilai Minimum dan Nilai Maximum Kecepatan Pendaftaran *Onsite*

Statistik	Nilai (Menit)
Mean (Rata-rata)	13.91
Minimum	12
Maximum	17

Tabel 2. Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien *Onsite*

Kategori	Jumlah	%
Tidak Cepat	70	63.6
Cepat	40	36.4
Total	110	100

Tabel 3. Kecepatan Pendaftaran Pasien *Onsite* Berdasarkan Poliklinik

Poliklinik	Kecepatan Pelayanan	
	Cepat n (%)	Tidak Cepat n (%)
Hemodialisa	6(60)	4(40)
Anak	5(50)	5(50)
Bedah Ongkologi	2(20)	8(80)
Bedah Syaraf	1(10)	9(90)
Bedah Umum	3(30)	7(70)
Gigi	6(60)	4(40)
Jantung	3(30)	7(70)
Kebidanan	4(40)	6(60)
Jiwa	4(40)	6(60)
Penyakit Dalam	4(40)	6(60)
Penyakit Syaraf	2(20)	8(80)
Total	40(36.4)	70(63.6)

Output ini menjelaskan tentang Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat dengan metode *onsite* dengan nilai rata – rata 13.91 menit, nilai minimum 12 menit dan nilai maximum 17 menit, pelayanan dengan Metode *onsite* yang cepat pelayanannya sebanyak 40(36.4%) pasien dan yang tidak cepat pelayanannya sebanyak 70(63.6%) pasien dengan kecepatan berdasarkan poliklinik kategori cepat tertinggi yaitu klinik hemodialisa sebanyak 6(60%) pasien dan klinik gigi sebanyak 6(60%) pasien sedangkan persantese klinik rawat jalan dengan kategori tidak cepat tertinggi yaitu klinik bedah syaraf sebanyak 9(90%) pasien.

Tabel 4. Status Dokumen Rekam Medis

Terlambat	Tidak Terlambat	Total
33	23	56
58,9%	41,1%	100%

Berdasarkan tabel 4 berkas rekam medis didapatkan terlambat sebanyak 33 berkas (58,9%), dan yang tidak terlambat 23 berkas (41,1%).

Tabel 5. Nilai *Mean*/Rata-Rata, Nilai Minimum dan Nilai Maximum Kecepatan Pendaftaran *Online*

Statistik	Nilai (Menit)
Mean (Rata-rata)	9.2
Minimum	7
Maximum	13

Tabel 6. Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien *Online*

Kategori	Jumlah	%
Tidak Cepat	33	30
Cepat	77	70
Total	110	100

Output ini menjelaskan tentang Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien

Rawat dengan metode *online* dengan nilai *mean*/rata-rata 9.2 menit, nilai minimum 7 menit dan nilai maximum 13 menit, pelayanan dengan metode *online* yang cepat pelayanannya sebanyak 77(70%) pasien dan yang tidak cepat pelayanannya sebanyak 33(30%) pasien, dengan kecepatan berdasarkan poliklinik kategori cepat tertinggi tertinggi yaitu klinik jantung, klinik kebidanan, klinik penyakit dalam, dan klinik penyakit syaraf sebanyak 8(80%) pasien, sedangkan persantese klinik rawat jalan dengan kategori tidak cepat tertinggi yaitu klinik hemodialisa, klinik anak dan klinik bedah syaraf sebanyak 4(40%) pasien.

Tabel 7. Kecepatan Pendaftaran Pasien *Online* Berdasarkan Poliklinik

Poliklinik	**Kecepatan Pelayanan**		
	Cepat n (%)	**Tidak Cepat n (%)**	**Total n (%)**
Hemodialisa	6(60)	4(40)	10(100)
Anak	6(60)	4(40)	10(100)
Bedah Ongkologi	7(70)	3(30)	10(100)
Bedah Syaraf	6(60)	4(40)	10(100)
Bedah Umum	7(70)	3(30)	10(100)
Gigi	7(70)	3(30)	10(100)
Jantung	8(80)	2(20)	10(100)
Kebidanan	8(80)	2(20)	10(100)
Jiwa	6(60)	4(40)	10(100)
Penyakit Dalam	8(80)	2(20)	10(100)
Penyakit Syaraf	8(80)	2(20)	10(100)
Total	77(70)	33(30)	110(100)

Tabel 8. Kecepatan Pendaftaran *Onsite* dan *Online*

Metode Pelayanan	Kecepatan Pelayanan			
	Cepat n (%)	Tidak Cepat n (%)	Total n (%)	Nilai *P* (≤0,05)
Metode *Onsite*	40 (36.4)	70(63.6)	110(100)	0,0001
Metode *Online*	77(70)	33(30)	110(100)	
Total	117(100)	103(100)	220(100)	

Tabel 9. Nilai *Mean*/Rata-Rata, Nilai Minimum dan Nilai Maximum Kecepatan Pendaftaran *Onsite* dan *Online*

Statistik	***Onsite***	***Online***	**Selisih**
	(menit)	**(menit)**	**(menit)**
Mean (Rata-rata)	13.91	9.2	4.71
Minimum	12	7	5
Maximum	17	13	4

Output ini menjelaskan tentang selisih kecepatan pelayanan pendaftaran metode *onsite* dan *online* yaitu nilai *mean* 4.71 menit, minimum 5 menit dan maximum 4 menit, dengan kecepatan pelayanan pendaftaran metode *Onsite* kategori cepat sebanyak 40(36.4%) dan kategori tidak cepat sebanyak 70(63.6%) sedangkan pelayanan pendaftaran metode *Online* kategori cepat sebanyak 77(70%) dan kategori tidak cepat sebanyak 33(30%) dengan nilai *p* 0,0001(≤0,05).

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* untuk menguji perbedaan antara variabel Metode Pelayanan dengan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya didapatkan hasil *Chi-Square* hitung > *Chi-Square* tabel (24,992 > 3,841), maka Ho ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara kecepatan pendaftaran rawat jalan metode *onsite* dengan metode *online* dengan nilai signifikansi ≤ 0,05 (0,0001 ≤ 0,05), maka Ho ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara kecepatan pendaftaran rawat jalan metode *onsite* dengan metode *online*.

PEMBAHASAN

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jasa Kartini terdiri dari pendaftaran lantai 2, lantai 3, lantai 4 dan lantai 5 dengan rincian klinik yang dilayani sebagai berikut :

a. Pendaftaran lantai 2
   Pendaftaran lantai 2 melayani pendaftaran beberapa klinik yaitu sebagai berikut :
   1) Klinik Tumbuh KembangKlinik obsetri dan Ginekologi
   2) Klinik THT
   3) Klinik Kesehatan Jiwa
   4) Klinik Umum
   5) Klinik Konsulitasi Gizi
   6) Klinik Paru
   7) Klinik Bunga Teratai
   8) Klinik TB Dots
b. Pendaftaran lantai 3 melayani klinik hemodialysis

c. Pendaftaran lantai 4 melayani beberapa klinik yaitu sebagai berikut :
   1) Klinik Syaraf
   2) Klinik Orthopaedi
   3) Klinik Bedah Syaraf
   4) Klinik Urologi
   5) Klinik Jantung
   6) Klinik Rehabilitasi Medik
   7) Klinik Penyakit Dalam
d. Pendaftaran lantai 5 melayani beberapa klinik yaitu sebagai berikut :
   1) Klinik Bedah Umum
   2) Klinik Onkologi
   3) Klinik Kemoterapi
   4) Klinik Kesehatan Anak
   5) Klinik Penyakit Dalam
   6) Klinik Mata
   7) Klinik Konservasi Gigi
   8) Klinik Gigi
   9) Klinik Kulit Kelamin

Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Jasa Kartini tidak dalam satu area melainkan ada di beberapa area pelayanan dengan tujuan kecepatan pelayanan pasien rawat jalan lebih optimal, dimulai dari pelayanan pendaftaran yang terdiri dari beberapa loket pada setiap area pelayanan rawat jalan yaitu 3 loket di area pendaftaran lantai 2,1 loket di area pendaftaran lantai 3, 4 loket di area pendaftaran lantai 4 dan 3 loket di area pendaftaran lantai 5 dengan total semua loket sebanyak 11 loket pendaftaran.

Alur penerimaan pasien rawat jalan dimulai dari pintu utama RS Jasa Kartini dengan melakukan pemeriksaan suhu tubuh dan mencuci tangan dengan dibantu oleh *security*. Pasien rawat jalan dan pengantar pasien dilakukan skrining dengan ketentuan hanya satu pengantar yang diperbolehkan masuk ke area pelayanan rawat jalan dengan pemberian stiker penanda untuk pasien dengan stiker warna kuning dan pengantar pasien stiker warna biru berbentuk bulat dan ditempelkan di lengan baju, sehingga memudahkan *security* untuk memantau pengunjung di area rawat jalan.

Pasien yang hendak menggunakan layanan rawat jalan di Rumah Sakit Jasa Kartini dapat melakukan pendaftaran dengan dua metode yaitu metode *onsite* dan metode *online*. Penggunaan metode *online* menjadi sesuatu yang baru untuk meningkatkan *value* Rumah Sakit terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan pendaftaran pasien. Pemberlakuan pendaftaran metode *online* dimulai di tahun 2021 dengan beberapa kali perubahan dalam pengembangan sistem yang sebelumnya hanya melalui *webstie* RS Jasa Kartini kemudian ada pengembangan melalui Android Rumah Sakit Jasa Kartini dan baru-baru ini selesai melakukan pengembangan *bridging* dengan *Mobile* JKN.

Sedangkan metode *onsite* masih menjadi alternatif pilihan terutama bagi pasien dengan usia lanjut yang tidak bisa mengoperasionalkan android dan perangkat komputer lainnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kedua metode pendaftaran tersebut memiliki kekurangan dan kelebihan masing- masing diantaranya sebagai berikut :

a. Pendaftaran *Onsite*
   1) Kelebihan
      a) Dapat mengambil nomor antrian lebih dari satu di hari yang sama selama kuota masih ada
      b) Tidak memerlukan kuota internet
      c) Tidak memerlukan kemampuan dalam mengoperasikan android atau komputer

   Kelebihan di atas didukung oleh hasil penelitian Nur Alifah (2016) bahwa pasien lebih memilih melakukan pendaftaran secara *onsite* dikarenakan tidak mengetahui tata cara pendaftaran *online*.
   2) Kekurangan
      a) Ketidakpastian mendapat kuota antrian
      b) Waktu tunggu lebih lama
      c) Harus antri pada mesin antrian
      d) Kemampuan dan keterampilan petugas pendaftaran karena ada yang baru bergabung.

   Hal ini sesuai dengan penelitian Shofiana (2019) bahwa Kompetensi dan juga keterampilan yang dimiliki sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan pendaftaran.
b. Pendaftaran *Online*
   1) Kelebihan
      a) Kepastian mendapat kuota antrian
      b) Waktu tunggu lebih cepat
      c) Tidak perlu antri pada mesin antrian
   2) Kekurangan
      a) Tidak bisa melakukan pendaftaran di hari H pelayanan dikarenakan ada batas waktu pendaftaran yaitu H-3 sampai dengan H-1 sebelum pelayanan
      b) Memerlukan kuota internet

c) Berlaku sistem gugur ketika pemanggilan ketiga kali pada saat registrasi ulang pasien tidak kunjung datang.
d) Memiliki *image* sulit bagi pasien dalam proses pendaftarannya.

Kekurangan tersebut juga didukung berdasarkan penelitian Nur Alifah(2016) bahwa pasien yang memutuskan untuk tidak melakukan pendaftaran secara *online* dikarenakan tidak mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan.

Hal serupa juga disampaikan dalam penelitian Ponjtowiyono (2012) bahawa Kenyamanan adalah motivasi utama bagi pasien untuk menggunakan sistem pendaftaran janji temu. Pengetahuan dan kemampuan pribadi adalah dua faktor penting yang mempengaruhi pilihan sistem janji temu pasien.

Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan *Onsite*

Nilai rata-rata kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan metode *onsite* yaitu 14.19 menit dengan nilai minimum 8.29 menit dan nilai maximum 21.1 menit dari 110 sampel, kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kategori tidak cepat lebih mendominasi sebanyak 70 (63.6%) pasien sedangkan kategori cepat sebanyak 40 (36.4%) pasien dengan rata-rata pelayanan yaitu 13.91 menit. Hasil ini didukung dengan hasil penelitian serupa Putri (2013) bahwa lebih banyak pasien yang mendapat pelayanan tidak cepat yaitu sebanyak 62 (82,%) pasien sedangkan pasien yang mendapatkan pelayanan cepat sebanyak 13 (17,3%) pasien.

Kecepatan pelayanan pendaftaran pasien metode *onsite* berdasarkan poliklinik , kategori cepat tertinggi yaitu klinik hemodialisa sebanyak 6(60%) pasien dan klinik gigi sebanyak 6(60%) pasien sedangkan persantese klinik rawat jalan dengan kategori tidak cepat tertinggi yaitu klinik bedah syaraf sebanyak 9(90%) pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan metode *onsite* yaitu sebagai berikut :

a. Jaringan internet tidak stabil
b. Kemampuan petugas pendaftaran dalam mengoperasikan SIMRS
c. Kesulitan menggali informasi yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran dikarenakan pasien kurang kooperatif atau karna faktor usia
d. Pelayanan petugas pendaftaran tidak sesuai dengan Standar Operasional prosedur.

Faktor penyebab kecepatan pelayanan pendaftaran di atas didukung dengan hasil penelitian Nur Alifah (2016) bahwa profesionalitas, kemampuan petugas , keterampilan dan sarana prasarana yang memenuhi standar berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan.

Hal serupa juga disampaikan melalui penelitian Shofiana (2019) bahwa terdapat variabel yang menentukan kecepatan pelayanan pendaftaran sebagai berikut :

a. Sumber Daya Manusia
   Kompetensi dan juga keterampilan yang dimiliki sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran.
b. Sarana dan Prasarana
   Sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung dalam pelayanan pendaftaran pasien harus dalam keadaan atau kondisi yang masih baik atau layak digunakan.
c. Standar Operasional Prosedur
   Standar Operasional Prosedur dalam menjalankan kegiatan pendaftaran pasien sebagai pedoman yang wajib ada atau tersedia dalam menjalankan proses pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis.

Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan *Online*

Nilai rata-rata pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan metode *online* yaitu 9.2 menit dengan nilai minimum 7 menit dan nilai maximum 13 menit dari 110 sampel kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kategori cepat lebih mendominasi sebanyak 77 (70%) pasien sedangkan kategori tidak cepat sebanyak 33 (30%) pasien dengan. Hasil ini didukung dengan hasil penelitian Denyka (2021) menyebutkan Pasien dapat datang ke rumah sakit sesuai antrean nomor panggilan masuk poli klinik dan memperpendek waktu tunggu di rumah sakit sehingga kecepatan pendaftaran dengan metode *online* lebih cepat.

Kecepatan pelayanan pendaftaran metode *onlie* berdasarkan poliklinik kategori cepat tertinggi yaitu klinik jantung, klinik kebidanan,

klinik penyakit dalam, dan klinik penyakit syaraf sebanyak 8(80%) pasien, sedangkan persantese klinik rawat jalan dengan kategori tidak cepat tertinggi yaitu klinik hemodialisa, klinik anak dan klinik bedah syaraf sebanyak 4(40%) pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan metode *online* berdasarkan hasil pengamatan yaitu sebagai berikut :

a. Jaringan internet tidak stabil
b. Kemampuan petugas pendaftaran dalam mengoperasikan SIMRS
c. Faktor notifikasi estimasi nomor antrean bagi pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran online membuat pasien bisa memperkirakan waktu pemeriksaan.
d. Faktor percepatan waktu penyiapan rekam medis (dapat disiapkan pada H-1). Sehingga, ketika pasien datang, dokumen rekam medis telah tersedia.

Hasil observasi dan wawancara di atas didukung dengan hasil penelitian Denyka (2021) nmenyebutkan terdapat beberapa faktor penyebab metode pendaftaran *online* dapat menurunkan waktu tunggu rawat jalan yaitu sebagai berikut :

a. Pasien yang mendaftar *online* dapat langsung melakukan *scan barcode* dari aplikasi di *handphone* untuk mencetak nomor antrean.
b. Faktor percepatan waktu penyiapan rekam medis (dapat disiapkan pada H-1).
c. Faktor notifikasi estimasi nomor antrean bagi pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran *online*.

Selain faktor tersebut, kendala yang ditemukan terkait keberhasilan implementasi pendaftaran *online* yaitu sebagai berikut :

a. Kendala individual sebagai user
b. Kendala *gadget* (menggunakan android dan tidak memfasilitasi pengguna *iPhone*)
c. Kendala akses terkait dengan data nomor rekam medis yang harus dimasukkan (tidak semua pasien mengetahui nomor rekam medisnya)
d. Kendala organisasional adalah media promosi yang digunakan rumah sakit terkait aplikasi pendaftaran *online* masih kurang baik dalam jenis media promosi dan metode promosi.

Perbedaan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Metode *Onsite* dan *Online*

Berdasarkan hasil perhitungan kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan baik metode *onsite* maupun *online* dari total 220 sampel, kecepatan pelayanan pendaftaran *onsite* dengan kategori tidak cepat lebih mendominasi sebanyak 70 (64%) pasien sedangkan kategori cepat sebanyak 40 (36%) pasien. Sedangkan kecepatan pelayanan pendaftaran *online* dengan kategori cepat lebih mendominasi sebanyak 77 (70%) pasien sedangkan kategori tidak cepat sebanyak 33 (30%) pasien dengan selisih atau perbedaan nilai rata-rata yaitu 4.71 menit, nilai minimun 5 menit dan nilai maximum 4 menit lebih cepat dibandingkan dengan kecepatan pelayanan pendaftaran pasien *onsie*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perbedaan waktu kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan metode *onsite* dan *online* berdasarkan hasil pengamatan yaitu sebagai berikut :

a. Pendaftaran *onsite* perlu dilakukan identifikasi pasien dan input informasi yang dibutuhkan dalam SIMRS sedangkan pendaftaran *online* tidak perlu input kembali informasi melainkan verifikasi registrasi ulang saja dengan klik simpan.
b. Kondisi jaringan internet pada saat pelayanan menentukan waktu pelayanan , kedua metode pendaftaran sangat dipengaruhi oleh jaringan internet.
c. Kemampuan petugas dalam kecepatan pengoperasian SIMRS menentukan waktu kecepatan pelayanan pendaftaran, ada beberapa petugas baru yang belum terbiasa mengoperasikan SIMRS sehingga mempengaruhi waktu pelayanan pendaftaran.

SIMPULAN

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jasa Kartini terdiri dari pelayanan pendaftaran pasien dengan metode *onsite* atau secara langsung dan pelayanan pendaftaran pasien dengan metode *online* melalui *website* Rumah Sakit Jasa Kartini, melalui Android RS Jasa Kartini dan melalui *Mobile* JKN.

Kecepatan pelayanan pendaftaran dengan metode *onsite* memiliki nilai *mean* 13 menit 91 detik dengan kategori tidak cepat sebanyak 70 (63,6%) dan kategori cepat sebanyak 40 (36,4%).

Kecepatan pelayanan pendaftaran dengan metode *online* memiliki nilai *mean* 9 menit 2

detik dengan kategori tidak cepat sebanyak 33 (30%) dan kategori cepat sebanyak 77 (70%). Ada Paerbedaan kecepatan pelayanan pendaftaran metode *onsite* dan *online* pada nilai *p*= 0,0001(≤0,05).

SARAN

Penguatan jaringan internet agar tidak terjadi *loading* pada saat melakukan pendaftaran pasien karena menjadi faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan pendaftaran.

Optimalisasi keberadaan *counter* Informasi pendaftaran *online* agar pasien dapat melakukan pendaftaran secara *online* dikunjungan berikutnya.

Pengembangan sistem pendaftaran *online* yang sebelumnya menggunakan nomor rekam medis sebagai data atau informasi kunci beralih ke data Nomor Induk Kependudukan karena banyak pasien yang tidak mengetahui nomor rekam medisnya pada saat hendak melakukan pendaftaran secara *online*

REFERENSI

Denyka, Y. 2021. Dampak Implementasi Program Pendaftaran Daring untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr.Oen Solo Baru. Solo Baru : KARS. *The Journal of Hospital Accreditation*, Vol. 4 No 02, (Http://jha.mutupelayanankesehatan.net/), diunduh 5 Desember 2022.

Dewi. 2015. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di TPPRJ RSUD Sukoharjo. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. UMS Library, Http://eprints.ums.ac.id/), diunduh 3 Desember 2022.

Keputusan Menteri kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit**.**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24/ KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Nur Jannah, A. 2016. Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Jember : Universitas Jember. Repository Universitas Jember, (Https://repository.unej.ac.id/), diunduh 4 Desember 2022.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Ponjtowiyono, D. 2012. Analisis Sistem Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit. Yogyakarta : Institut Ilmu Kesehatan STRADA. *Journal of Hospital Managemen and Service*, Vol.2 No.1, (Http://thejhms.org), diunduh 2 Desember 2022.

Putri. 2013. Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanandi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta. UMS Library, (Http://eprints.ums.ac.id/), diunduh 7 Desember2022.

Shofari, B. (2004). *Perhimpunan Profesional Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*. "*Pengelolaan Sistem Rekam Medis 01 Jilid 2".* Semarang.

Shofiana , N.2019. Analisis P roses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. Wonogiri : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol 7 No 01, (Http://ejournal3.undip.ac.id/), diunduh 6Desember 2022.

Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 44
Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.