

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN
ONLINE PADA POLIKLINIK RSUD TANJUNG SELOR
(STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR)**



SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai
Gelara Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

Tri Nur Khairani
NPM. 201951029

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TAHUN 2025**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN
ONLINE PADA POLIKLINIK RSUD TANJUNG SELOR
(STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR)**



SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai
Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

Tri Nur Khairani
NPM. 201951029

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TAHUN 2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Tri Nur Khairani
NPM : 201951029
Program Studi : Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN ONLINE PADA POLIKLINIK RSUD TANJUNG SELOR (STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO)** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 30 Januari 2025

Yang menyatakan,




Tri Nur Khairani
NPM.201951029

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDAFTARAN ONLINE PADA POLIKLINIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (STUDI PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H.
SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR)**

**DISUSUN OLEH : TRI NUR KHAIRANI
NPM. 201951029**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jum'at tanggal Tiga Puluh Satu Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Ketua/Penguji 1 | Iskandar., S.Sos., M.I.P
NIDN. 1125118201 |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | Kartini Maharani Abdul, M. Si
NIDN. 1122049202 |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Wempi Feber, S.Sos., M.Si
NIDN. 1113027101 |

1.
2.
3.

Tanjung Selor, 31 Januari 2025

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Dekan

Wempi Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih sayang, dan karunia-Nya, penulis diberikan kemampuan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa hanya dengan kodrat, irodad, dan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa semata-mata penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kedua, penulis menyadari sebagai manusia dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, bahwa penyelesaian penyusunan skripsi ini dibantu oleh berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Namun secara khusus dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat yang setulus-tulusnya, dan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Kaltara, Bapak DR. Didi Adriansyah,.SP,.MM
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Wempi Feber,S.Sos,M.Si, Sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai yang saya harapkan;
3. Ketua Program Studi Bapak Iskandar,S.Sos,.M.IP Sekaligus Dosen Penguji yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini;
4. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Kartini Maharani Abdul, M. Si. Sekaligus Dosen Penguji yang telah banyak memberikan masukan, saran dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini, saya menghaturkan banyak terima kasih atas saran perbaikan penulisan skripsi saya.
5. Rumah Sakit Umum Derah Kabupaten Bulungan yang sudah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Suami, yang selama ini sudah memberikan dukungan hingga skripsi ini tuntas.
7. Untuk keluarga tercinta serta teman-teman, terima kasih karena selalu memberikan dukungan terbaik yang sudah diberikan.
8. Keluarga besar Universitas Kaltara Terimakasih telah mengasihkan ilmu yang sangat berarti dan terimakasih telah bersedia melayani mahasiswa dengan sebaik mungkin.

Semoga amal dan budi baik semua yang telah membantu dan memberikan dorongan, semangat, serta do'a pada diri penulis mendapatkan balasan dari sisi Tuhan Yang Maha Esa. Kemudian semoga hasil karya ini memenuhi harapan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, juga memberikan manfaat bagi diri penulis, pembaca serta pemerhati masalah sumber daya manusia. Aamiin

Tanjung Selor, 03 Januari 2025

Tri Nur Khairani

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDAFTARAN *ONLINE* PADA POLIKLINIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah
Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor)**

Oleh :
Tri Nur Khairani
NPM. 201951029
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

ABSTRAK

Mengingat RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor merupakan satu-satunya rumah sakit umum yang terletak di Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Dari hasil observasi di Poliklinik RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor yang menggunakan pendaftaran *online* sejak Januari 2020 pasien yang mendaftar rawat jalan. Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pendaftaran *online* pada Poliklinik RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar sumberdaya manusia yang dimiliki masih terdapat petugas yang berpendidikan terakhir SMA, segi sarana prasarana sudah memadai hanya saja komputer dan CPU masih menggunakan stok lama, segi peralatan pada mesin printer, mesin barcode, mesin cetak nomor rekam medis masih terdapat kendala, bagian metode petugas dan pasien sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada, dan segi ketersediaan dana berupa barang tidak berupa uang.

Sistem pendaftaran online di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor yang dinilai dari segi perilaku manusia, sarana prasarana, peralatan, prosedur dan ketersediaan dana sudah mumpuni akan tetapi masih ada beberapa yang harus diperbaiki. Fasilitas pada sistem pendaftaran *online* perlu adanya perbaikan dan petugas harus cepat tanggap mengenai fasilitas yang mengalami hambatan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Online, Poliklinik RSUD Tanjung Selor*

**QUALITY OF ONLINE REGISTRATION ADMINISTRATIVE
SERVICES AT TANJUNG SELOR REGIONAL
HOSPITAL POLYCLINIC**

***(Study At dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor
Regional Public Hospital)***

By :

Tri Nur Khairani

NPM. 201951029

State Administration Study Program

Faculty of Social Science and Political Science

Kaltara University

ABSTRACT

Considering that dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Hospital is the only general hospital located in Tanjung Selor, Bulungan Regency. From the results of observations at the dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Hospital Polyclinic which has been using online registration since January 2020, patients registered for outpatient care. Referring to the formulation of the problem above, the objective to be achieved in this study is to determine the quality of online registration administration services at the dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Hospital Polyclinic. This study uses quantitative descriptive. The quantitative descriptive research method is a method that aims to create a picture or description of a situation objectively using numbers, starting from data collection, interpretation of the data and its appearance and results.

The results of this study indicate that human behavior still has officers whose last education is high school, in terms of facilities and infrastructure it has been adequate, only the computers and CPUs are still using old stock, in terms of equipment on printers, barcode machines, medical record number printing machines there are still obstacles, the method section of officers and patients has been carried out in accordance with existing procedures, and in terms of the availability of funds in the form of goods not in the form of money.

The online registration system at dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Hospital which is assessed in terms of human behavior, facilities and infrastructure, equipment, procedures and availability of funds is adequate, but there are still some that need to be improved.

Keywords: Quality of Service, Online Registration, Tanjung Selor Regional Hospital Polyclinic

RIWAYAT HIDUP

Tri Nur Khairani, lahir pada tanggal 27 Agustus 2001 di Bulungan, merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Yuliansyah, NS dan Ibu Erminah Jainah.

Pada tahun 2007 memulai pendidikan jenjang sekolah dasar Negeri 006 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2013. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan lagi sekolah SMP Negeri 7 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, lalu pada tahun yang sama juga melanjutkan jenjang pendidikan SMK Negeri 2 Tanjung Selor dan berhasil lulus pada tahun 2019.

Pada pertengahan tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswa fakultas ilmu social dan ilmu politik program studi administrasi Negara.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	8
2.3. Kajian Teoritis	12
2.3.1. Pengertian Pelayanan	12
2.3.2. Kualitas Pelayanan	14
2.3.3. Pengertian Pelayanan Publik	15
2.3.4. Pengertian Administrasi	17
2.3.5. Definisi Rumah Sakit	18
2.3.6. Fungsi Rumah Sakit	19
2.3.7. Pengertian Pendaftaran Online	20
2.3.8. Definisi Rekam Medis.....	21
2.3.9. Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Online	21
2.4. Kerangka Pemikiran	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2. Jenis Penelitian	25
3.3. Data dan Sumber Data	26
3.4. Fokus Penelitian.....	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.6. Uji Validitas Data.....	28
3.7. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL PENELITIAN	30
4.1.1. Deskripsi Wilayah Penelitian	30
1. Profil RSUD dr. H. Soemarno Sostroatmodjo.....	30
2. Tugas Pokok	31
3. Fungsi	32
4. Struktur Organisasi	33
5. Sumber Daya Tenaga	34
6. Sarana dan Prasarana.....	35
7. Jenis Pelayanan RSD Tanjung Selor.....	35
4.1.2. Karakteristik Informan.....	38
4.1.3. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Online Pada Poliklinik RSUD dr. H. Soemarno Sostroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan	39
1. Man / Manusia	41
2. Material/Sarana dan prasarana pendaftaran.....	44
3. Metode/Prosedur	49
4. Machine/ Peralatan.....	57
5. Money / Dana	59
4.1.4 Pendaftaran Administrasi Berbasis Online Pada Poliklinik RSUD Tanjung Selor	61
4.1.5. Evaluasi sistem pendaftaran berbasis online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.....	62
4.2. PEMBAHASAN	64
4.2.1.Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Online Pada Poliklinik RSUD Tanjung Selor.....	64
1. Responden Pendaftaran Rawat Jalan (Man).....	65
2. Saprass Pendaftaran di Rawat Jalan (Material).....	66
3. Prosedur Ketetapan atau Alur yang Digunakan di Pendaftaran Online Rawat Jalan (Method).....	67
4. Peralatan Pendaftaran Rawat Jalan (Machine)	69
5. Ketersediaan Dana (Money)	70
4.2.2. Pendaftaran Administrasi berbasis online Pada Poliklinik RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo	71
4.2.3.Evaluasi sistem pendaftaran berbasis online Pada Poliklinik RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo	75

BAB V PENUTUP	
5.1. KESIMPULAN	78
5.2. SARAN.....	79
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	xv

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1.	Penelitian Terdahulu	9
3.1.	Rencana Penelitian	25
3.2.	Informan	27
4.1.	Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin	38
4.2.	Karakteristik informan berdasarkan umur	38
4.3.	Karakteristik informan berdasarkan pendidikan	39
4.4.	Karakteristik informan Petugas Pendaftaran	42
4.5.	Hasil Riset Penelitian Karakteristik Informan	43
4.6.	Sarana dan Prasaranan Pendaftaran Rawat Jalan	44
4.7.	Hasil Riset Penelitian Karakteristik Sapras	45
4.8.	Hasil Riset Penelitian Prosedur	56
4.9.	Mesin atau Peralatan pada Komputer	59
4.10.	Hasil Riset Penelitian Peralatan Responden	59
4.11.	Hasil Riset Penelitian Karakteristik Dana	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Pikir Penelitian	24
4.1.	Ruang Antri Pasien Poliklinik48	47
4.2.	Ruang Antri Pasien Poli Tujuan Klinik	48
4.3.	Struktur Alur Pelayanan RSUD Tanjung Selor	52
4.4.	Pelayanan di Poliklinik RSUD Tanjung Selor	57
4.5.	Kondisi Pelayanan Pasien di Poliklinik	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat berdasarkan, PerMenKes No 269/MENKES/PER/III/2008.

Rumah Sakit memiliki ragam pelayanan, salah satunya rawat jalan dengan pelayanan medis kepada pasien yang tidak lebih dari 24 jam pelayanan. Tempat penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan adalah unit pelayanan yang berada digaris terdepan yang menjadi tanggungjawab rekam medis bagi setiap rumah sakit yang dimulai dari pendaftaran sampai proses merekam data dokumen pasien. Oleh karena itu rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dokumen mengenai identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan pasien dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No 269/MenKes/PER/III/2008).

Diera informasi melibatkan banyak informasi dalam pengambilan keputusan, baik oleh individu, maupun instansi pemerintah. Informasi saat ini semakin mudah diperoleh, sudah semakin bervariasi bentuknya, dan semakin besar kegunaannya. Dengan seiringnya perkembangan teknologi saat ini, kebutuhan informasi sangat penting sehingga harus dapat diakses kapan saja dan dimana saja dan tentu telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dimana akan memudahkan untuk dapat mengakses informasi secara cepat dan akurat.

Hal tersebut dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat mencakup informasi yang penting terkait data – data pasien (Wahyu 2004).

Sistem menurut Baridwan (2002:3) dan Mulyadi (2005:5) sistem adalah suatu kesatuan dari prosedur yang di gabungkan dan diciptakan untuk mencatat, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan salah satu bidang di rumah sakit atau di perusahaan. Di rumah sakit terdapat pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan menurut Kemenkes No 1165/MENKES/SK/X/2007, Pelayanan rawat jalan merupakan pasien untuk observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Di rumah sakit mempunyai sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mendaftar pasien sampai mengelola data pasien yang berobat hingga keluar dari rumah sakit.

Pemanfaatan teknologi digital mampu mengubah kehidupan manusia dari berbagai aspek, termasuk juga di bidang kesehatan. Dalam era digital ini, teknologi digital mampu memberikan potensi yang cukup besar untuk mengoptimalkan berbagai kegiatan pelayanan agar lebih efektif. Kemajuan teknologi digital memungkinkan adanya transformasi dalam cara manusia mengakses informasi, berkomunikasi dan juga berinteraksi dengan system kesehatan. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kesehatan meliputi berbagai inovasi seperti platform online, telemedicine, aplikasi mobile, web dan lainnya. Dengan bantuan teknologi ini masyarakat hal ini yaitu pasien dapat dengan mudah mengakses informasi, mengetahui rekam medis, memantau

kesehatan serta melakukan pendaftaran antrian layanan kesehatan secara mandiri dengan menggunakan berbagai teknologi digital tadi.

Inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu serta pelayanan dari badan penyelenggara fasilitas kesehatan. Mutu atau kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan seseorang yang mana dalam hal ini yang dimaksud adalah pasien. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler (dalam Wahyu dan Thalita : 2023) bahwa terdapat hubungan yang kuat antara layanan dan kepuasan diriserta keuntungan instansi itu sendiri. Kepuasan konsumen akan tercapai jika instansi menawarkan fasilitas untuk menambah nilai pada layanan,. Fasilitas ini dirancang agar konsumen dapat menikmati saat menggunakan jasa ataupun layanan sehingga membuat konsumen merasa nyaman.

Sebagai instansi yang terlibat dalam penyediaan layanan medis, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi kepada konsumen terutama kepada pasien. Sistem pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis ataupun nonmedis kepada pasien dapat digunakan sebagai bahan tolak ukur dan evaluasi mutu rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah hal penting yang perlu di perhitungkan dalam bidang pelayanan utamanya pelayanan kesehatan. Menurut Parendreng dan Tasnim dalam (Affandi dan Khaerani : 2023) Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap layanan kepuasan yang diterimanya. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh

terhadap Tingkat kepuasan dari pasien. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan seseorang.

Belakangan khalayak umum sering mendapati banyak kritik serta keluhan mengenai pelayanan kesehatan yang kurang lancar, kurang efisien, kurang ramah, kurang profesional dan lainnya. Kurangnya tingkat keramahan pada petugas medis umumnya disebabkan karena tingginya jumlah pasien pada hari itu, tenaga medis kewalahan sehingga menyebabkan lambatnya penanganan pasien, kurangnya ruangan rawat inap dan ketidaksiplinan petugas medis yang melayani pasien yang terkadang datang terlambat. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terutama pasien dalam menerima pelayanan.

Menurut Hendri dalam (Eka Nur :2022) ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, factor emosional, harga dan biaya. Seiring dengan kemajuan zaman, teknologi mulai digunakan dalam proses pelayanan. Informasi pengolahan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah salah satunya.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/II/1987 Rawat Jalan adalah layanan medis pada pasien dengan tujuan untuk pengobatan, diagnosis, pengamatan, rehabilitas ataupun layanan Kesehatan lain yang tidak mewajibkan pasiennya untuk melakukan rawat inap.

Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat Kesehatan. Menurut Windu dalam (Eka Nur : 2022), dimulai dari proses pendaftaran pasien akan mulai menilai apakah

rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik atau buruk. Menurut Budi dalam (Eka Nur : 2022) pendaftaran secara langsung (offline) yaitu pasien ataupun keluarga pasien mendaftar dengan cara mendatangi pusat Kesehatan secara langsung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sedangkan pendaftaran secara tidak langsung (online) yaitu pasien ataupun keluarga pasien mendaftar melalui berbagai fasilitas berbasis teknologi seperti telephone, SMS, WhatsApp, web dan lainnya. Untuk mencegah ketidakpuasan pada pasien, pelibatan internet dalam pemberian layanan kesehatan memiliki tingkat kesalahan yang kecil. Dengan melibatkan internet, proses pendaftaran akan lebih cepat, rapi, teratur dan juga lebih efisien.

RSD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor merupakan Rumah Sakit Umum Daerah kelas B milik Kabupaten Bulungan yang terletak di kota Tanjung Selor. Beberapa tahun terakhir RSUD Soemarno Sosroatmodjo sendiri sudah mulai menggunakan pendaftaran dengan system secara online. Cara ini dilakukan demi mengurai antrian. Setiap harinya antrian pada poliklinik sendiri selalu mengular dari berbagai spesialis.

RSD Soemarno Sosroatmodjo merupakan satu-satunya rumah sakit daerah di Kabupaten Bulungan yang mana sebagian besar orang akan berobat dan juga dirujuk kerumah sakit ini. Kepadatan antrian ini sedikit banyaknya pasti menimbulkan rasa kekesalan serta timbulnya kritik baik dari pasien maupun keluarga pasien. Terbatasnya jumlah petugas administrasi juga menjadi salah satu penyebab kurang efisiennya pelayanan yang diberikan kepada para pendaftar. Hal ini juga yang menyebabkan antrian poliklinik selalu padat

merayap yang kemudian disediakanlah layanan pendaftaran secara online demi mengurangi kepadatan antrian ini.

Mengingat RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor merupakan satu-satunya rumah sakit umum yang terletak di Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Dari hasil observasi di Poliklinik RSUD dr Dr. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor yang menggunakan pendaftaran online sejak Januari 2020 pasien yang mendaftar rawat jalan. Pelayanan pendaftaran online adalah salah satu sistem pendaftaran yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran online untuk perawatan, dengan adanya sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran.

Akan tetapi masyarakat masih awam mengenai pelayanan pendaftaran online, dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan cara pelayanan secara offline yang harus datang langsung ke rumah sakit. Pada pendaftaran rawat jalan terdapat dua pendaftaran yaitu pendaftaran secara offline/ manual dan pendaftaran secara online. Untuk pendaftaran rawat jalan offline / atau manual masih terdapat banyak kendala, adapun kendala dalam pendaftaran offline antara lain sering terjadinya antrian pasien yang terlalu panjang saat mendaftar. Dikarenakan sebagian besar pasien mendaftar secara offline sehingga pasien terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Dari uraian diatas peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pendaftaran online pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dibatasi dengan perumusan masalah yang lebih fokus. Permasalahan yang akan menjadi konsentrasi penelitian adalah “bagaimana kualitas pelayanan administrasi pendaftaran online pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pendaftaran online pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut :

1. Bagi Rumah Sakit, Sebagai bahan pertimbangan, bahan kajian, serta sebagai pemberi masukan terhadap penerapan sistem pendaftaran pasien berbasis online dalam mempermudah masyarakat.
2. Bagi Institusi Pendidikan, Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dan bahan bacaan diperpustakaan untuk menambah materi dan menambah wawasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep

Dalam bab ini penulis membatasi identifikasi konsep secara teoritis berdasarkan referensi sepuluh tahun terakhir serta penelitian yang relevan dengan penelitian penulis beradasrkan sumber-sumber yang jelas melalui jurnal-jurnal dan artikel lainnya. Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Adapun fokus masalahnya adalah kualitas pelayanan administrasi pendaftaran online pada Poliklinik RSD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Melakukan identifikasi masalah merupakan langkah penting yang harus dilakukan pertama kali, karena dengan melakukan identifikasi masalah, peneliti bisa mengetahui dengan pasti masalah apa yang terjadi, bagaimana melakukan penelitian yang tepat, serta solusi apa yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Pada penelitian ini penelitian terdahulu yang digunakan terdiri dari beberapa variabel yang berbeda namun memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti, yaitu membahas tentang kualitas pelayanan administrasi

pendaftaran online pada Poliklinik RSD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel. 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis & Tahun	Hasil Penelitian
1	Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode Fishbone Di RSUD Dr. Soeroto Ngawi	Zalfa Faizah (2021)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku manusia masih terdapat petugas yang berpendidikan terakhir SMA, segi sarana prasarana sudah memadai hanya saja komputer dan CPU masih menggunakan stok lama, segi peralatan pada mesin printer, mesin barcode, mesin cetak nomor rekam medis masih terdapat kendala diantaranya dengan secara tiba – tiba mati lampu harus nyetting kembali, petugas kurang teliti disaat tinta habis, segi metode petugas dan pasien sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada, dan segi ketersediaan dana berupa barang tidak berupa uang. Sistem pendaftaran online di RSUD Dr. Soeroto Ngawi yang dinilai dari segi perilaku manusia, sarana prasarana, peralatan, prosedur, dan ketersediaan dana sudah mumpuni akan tetapi masih ada beberapa yang harus diperbaiki. Fasilitas pada sistem pendaftaran online perlu adanya perbaikan dan petugas harus cepat tanggap mengenai fasilitas yang mengalami hambatan
2	Efektivitas Pendaftaran Online Berdasarkan Implementasi Peraturan	Damayanti Nur Azizah (2022)	Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 telah diterapkan dengan cukup baik di

	Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Studi Kasus RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)		<p>RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung dengan menggunakan panduan sesuai dengan apa yang tertera dalam isi Peraturan Gubernur tersebut. Kebijakan ini telah meningkatkan pelayanan, kinerja, kesejahteraan, daerah lampung terutama di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung. Sistem pemerintahan berbasis elektronik bagi pegawai di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung dapat dorongan memudahkan para pegawai untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung. Komunikasi yang cukup baik terdapat sosialisasi yang telah dilaksanakan dan sumber saya manusia yang memadai sehingga terlaksananya pendaftaran online berupa WhatsApp dan aplikasi reservasi online RSUD Abdul Moeloek Lampung, terdapat pegawai yang ditugaskan dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan pencapaian tujuan organisasi yang meningkat dari tahun ke tahun.</p>
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr Soedirman Kebumen	Antonius Budi Prasetyo (2022)	<p>hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan, penulis memberikan saran, yaitu Aplikasi ini dapat dikembangkan dengan metode yang lebih sederhana lagi. Sehingga proses pada antrian pendaftaran secara online dapat lebih efektif dan efisien menguntungkan pasien dan bagian administrasi RSUD Dr Soedirman Kebumen.</p>
4	Penerapan Program Pendaftaran Online	Putri, Vara Veronika Dwi	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan

	Tanpa Antri Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Pada RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung)	(2019	program POETRI ini sudah sesuai dengan konsep kualitas pelayanan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Iskak. Sehingga dengan munculnya program POETRI ini menjadikan pelayanan di RSUD dr. Iskak menjadi lebih berkualitas. Adanya POETRI memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dan bagi pihak rumahsakit. Pengembangan dari adanya reservasi online ini juga mengikuti kemampuan masyarakat, mulai dari menggunakan sms sampai dengan menggunakan whatsapp. Hambatan dalam penerapan program POETRI ini adalah adanya ketidakstabilan dalam penggunaan jaringan internet dan kurangnya sosialisasi tentang program POETRI. Sedangkan upaya yang sudah dilakukan oleh RSUD dr. Iskak dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan menambah bandwidth internet khusus untuk jaringan reservasi sms dan memberikan sosialisasi melalui beberapa media yang dapat diketahui oleh masyarakat.
5	Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Online Pemeriksaan Kesehatan Berbasis Website Sebagai Inovasi Layanan Publik (Studi Kasus Di RS Aisyiyah Muntilan)	Lutfi Nurlaily Khusniati (2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji validasi sistem, sistem informasi pendaftaran online pemeriksaan kesehatan berbasis website dinyatakan valid dengan presentase 91,67 %. Hasil uji coba pengguna dengan 30 responden yang terdiri dari administrator, petugas

			pendaftaran, dan pasien menunjukkan hasil “Sangat Layak” dengan presentase kelayakan 88,50%. Kesimpulan yang dapat diambil adalah sistem informasi pendaftaran online berbasis website yang dikembangkan sudah layak dan dapat membantu mempermudah proses pendaftaran pemeriksaan kesehatan.
--	--	--	---

Sumber : Diolah Peneliti 2024

2.3. Kajian Teoritis

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Harbani Pasolong (2007 : 4) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000 : 8). Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain (Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti, 2001: 9). Pada dasarnya pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Keberhasilan dalam menjalankan dan mengembangkan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Barata (2004:78) mengembangkan konsep pelayanan berdasarkan A6, yaitu :

- a. *Ability* (kemampuan), adalah pengetahuan dalam keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- b. *Attitude* (sikap), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi para pelanggan.
- c. *Appearance* (penampilan), adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik maupun nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dari kredibilitas pihak lain.
- d. *Attention* (perhatian), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. *Action* (tindakan), adalah berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f. *Accountability* (tanggung jawab), adalah suatu sikap berperipikahan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep A6 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat meminimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.3.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007 : 35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.”

Zeithaml, dkk, (dalam Yamit, 2005, p10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- d. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

- e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.3.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56).

A.S. Moenir (2006 : 26) mengartikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya. Selanjutnya dalam Surat Keputusan (SK) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Hanif Nurcholis (2005 : 175) adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu :

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contohnya : KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3.4. Pengertian Administrasi

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya.

Sugandha (1991:13) memberikan pemahaman bahwa pengertian administrasi adalah seluruh proses administrasi dalam penentuan sasaran dan pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara efisien melalui dan bersama-sama orang lain secara terkoordinasikan dengan menerapkan

fungsi-fungsi perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi, kepemimpinan, dan penilaian.

Sondang, P Siagian (1985:2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan.

Menurut Usman (2006:2) pengertian administrasi dalam pengertian sempit yaitu berhubungan dengan ketatausahaan. Sedangkan administrasi dalam pengertian sempit yaitu seni dan ilmu dalam mengelolah sumber daya 7M + 1i (Man, money, material, methods, machines, marketing, and minutes + information) Brech (dalam Mills, 1991:4) memberikan batasan pengertian bahwa administrasi adalah bagian dari proses manajemen yang berhubungan dengan institusi dan pelaksanaan prosedur yang digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program dan perkembangan kegiatan diatur dan dicek berdasarkan target dan rencana.

Dari pendapat tersebut dapatlah diberikan pandangan bahwa administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi Yang menjunjung kegiatan-kegiatan organisasi dengan dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sangat jelas, bahwa keterlibatan administrasi dapat memberikan wahana tersendiri dalam organisasi.

2.3.5. Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan

rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PerMenKes No 30 Th 2019). Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan baik kuratif maupun preventif kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi kesehatan dan pusat penelitian medik (World Health Organization).

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat memanfaatkan untuk pendidikan tenaga penelitian. Rumah sakit juga dinyatakan pada pasal 1 ayat 1 PerMenKes RI No. 159 Tahun 1988 mengenai rumah sakit yang merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian

2.3.6. Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang tugas pokoknya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Pasal 4 UU No 44 tahun 2009). Untuk menjalankan tugas, Rumah Sakit mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

2.3.7. Pengertian Pendaftaran Online

Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat Kesehatan. Menurut Windu dalam (Eka Nur : 2022), dimulai dari proses pendaftaran pasien akan mulai menilai apakah rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik atau buruk. Menurut Budi dalam (Eka Nur : 2022) pendaftaran secara langsung (offline) yaitu pasien ataupun keluarga pasien mendaftar dengan cara mendatangi pusat Kesehatan secara langsung untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan, sedangkan pendaftaran secara tidak langsung (online) yaitu pasien ataupun keluarga pasien mendaftar melalui berbagai fasilitas berbasis teknologi seperti telephone, SMS, WhatsApp, web dan lainnya.

2.3.8. Definisi Rekam Medis

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan (Permenkes 269:2008).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas, anamnesis, diagnosis pengobatan, pemeriksaan, dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien baik pada rawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat (Hatta, Maryati, & Wanny 2018).

2.3.9. Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Online Berdasarkan Unsur 5 M

Menurut Robbins, Stephen, dan Mary Coulter (2007) Sistem pendaftaran pasien rawat jalan online yang menggunakan metode fishbone terdapat beberapa unsur yaitu man (perilaku manusia), material (sarana prasarana/ bahan), method (prosedur ketetapan), machine (peralatan), money (dana/ uang).

1. Man (perilaku Manusia) Keterlibatan manusia sebagai penggerak yang memiliki peranan, pikiran, harapan serta gagasan. Man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi terutama pada bidang kesehatan. Hal ini termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, dan pengaturan jam kerja. Faktor man adalah manusia, yang membuat tujuan dan manusia yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Man atau sumber daya manusia sangat mempengaruhi sistem rekam medis di pendaftaran. Man secara fisik dapat diartikan sebagai sumber daya manusia contoh dokter, bidan, perawat, farmasi/ apoteker, tenaga administrasi, ahli gizi, dan petugas rekam medis.
2. Material (sarana prasarana/bahan) Sarana prasarana atau bahan-bahan yang dibutuhkan pihak rumah sakit. Bahan tersebut terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli harus dapat menggunakan bahan/

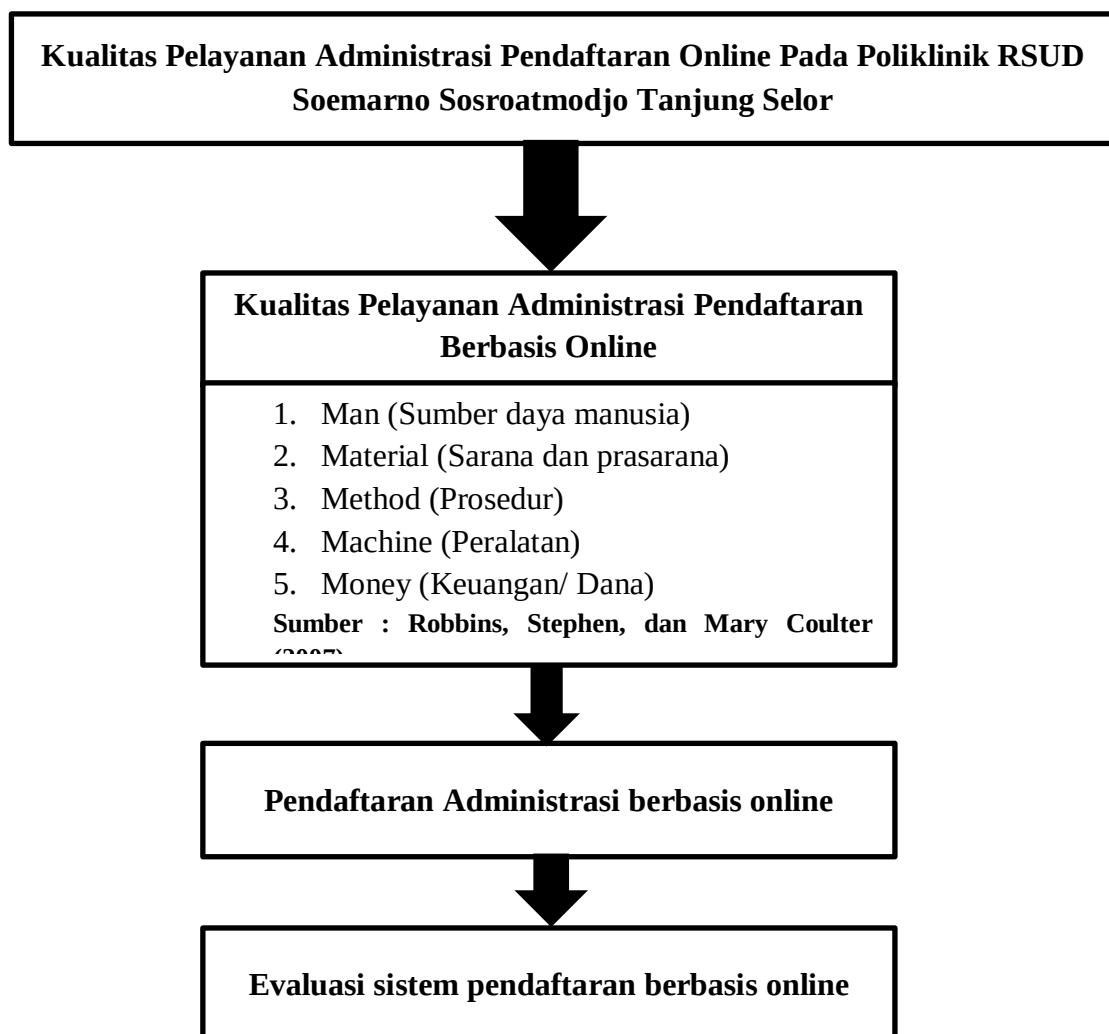
materi-materi sebagai salah satu sarana. Permasalahan yang terjadi adalah tidak semua barang yang diajukan kepada pihak pengadaan barang dapat dengan cepat terpenuhi kebutuhannya, sehingga harus menunggu lama untuk mendapatkan kebutuhan barang tersebut. Material dapat diartikan sebagai bahan yang digunakan untuk proses produksi yaitu komputer, scanner, mouse, CPU, rak, kertas HVS untuk print out data pasien online.

3. Method (prosedur ketetapan atau alur) Cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran. Fasilitas – fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas bisnis. Metode dapat diartikan sebagai prosedur ketetapan disistem pendaftaran yaitu prosedur/ alur kerja pada sistem pendaftaran online.
4. Machine (peralatan) Peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa. Peralatan yang digunakan dapat member kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Mesin dapat diartikan sebagai mesin untuk produksi. Di unit rekam medis berupa mesin printer, mesin barcode, dan mesin cetak nomor antrian.
5. Money (dana/ uang) Money merupakan ketersediaan dana yang mewadai. Salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, dana merupakan

modal yang dipergunakan untuk mendukung sistem rekam medis termasuk kebutuhan yang telah ditetapkan seperti kebutuhan pendaftaran pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, dan pembayaran gaji tenaga kerja. Oleh karena itu, uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan 2 variabel atau lebih. Pernyataan dari Dalman (2015) kerangka pikir atau asumsi dapat berisi gambaran mengenai pola antar hubungan antara variable maupun kerangka konsep yang mana digunakan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Adapun kerangka Konsep berpikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. : Kerangka Berpikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Sedangkan waktu yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu sejak dikeluarkannya izin penelitian dalam waktu kurang lebih 2 bulan untuk melakukan pengumpulan data. Poliklinik RSUD dr. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dipilih karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi secara online yang ada di rumah sakit milik pemerintah tersebut.

Tabel 3.1. Tabel Rencana Penelitian

No	Agenda	Bulan			Target
		Juni	Juli	Agustus	
1.	Seminar Judul				Selesai
2.	Seminar Proposal				Proses
3.	Perbaikan				
4.	Penelitian				
4.	Seminar Hasil			Janauri	2025
5.	Perbaikan dan Penyusunan			Januari	2025

3.2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006).

3.3. Data Dan Sumber Data

Sugiyono, (2015) apabila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer yang langsung didapatkan oleh sumber informasi terkait penelitian dan sumber data sekunder terkait dengan penelitian yang dapat didapatkan dari berbagai dokumen dan segala sumber tertulis

Sumber data primer dalam sebuah penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara, dan lain sebagainya. Adapun untuk data sekunder dapat diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa sebuah laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka. Adapun informan yang dipilih yaitu:

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No	Posisi Informan	Sumber Data	Jumlah
1	Pimpinan Rumah Sakit	Primer	1 orang
2	Rekam Medis	Primer	4 orang
3	Pendaftaran	Primer	7 orang
4	Pasien	Primer	9 orang
5	Jumlah		21 Orang

Jadi total keseluruhan informan sebanyak 21 orang yang terbagi dalam informan utama dan informan pendukung/ yang dipilih berdasarkan purposive sampling dengan pendekatan metode snowball sampling.

3.4. Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono, (2015) mengungkapkan fokus adalah sebuah domain tunggal atau beberapa domain yang ada terkait dengan situasi

sosial. Fokus penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi pendaftaran online pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan juga merupakan data kualitatif. Data kualitatif ini adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber data. Metode atau teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut.:

1. Observasi

Observasi dilakukan guna mengumpulkan data mengenai proses atau aktivitas. Proses atau aktivitas merupakan sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak (Arikunto, 2019: 172).

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui metode survey. Metode survey merupakan metode pengumpulan data primer berdasarkan komunikasi antara peneliti dengan responden (Indriantoro dan Supomo, 2020: 152). Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan

komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol (Arikunto, 2019: 172). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan keuangan dari instansi yang bersangkutan dengan objek penelitian dan sumber-sumber lain untuk mendapatkan teori yang mendukung penelitian ini.

4. Penelusuran Online

5. Kepustakaan

3.6. Uji Validitas Data

Berdasarkan data yang diperoleh, maka pengujian keabsahan data atau uji validitas data dilakukan melalui triangulasi.

Menurut Wiersma (dalam Sugiyono, 2019: 125), *triangulation is qualitative cross-validation that assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.*

Triangulasi dapat diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode, dan waktu yang berbeda. Terdapat 3 teknik pengujian keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan memaparkan gambaran mengenai peran pendamping lokal desa sebagai bagian dari implementasi kebijakan pemerintah dalam pemberdayaan masyarakat yang telah diperoleh pada penelitian. Analisis deskriptif pada penelitian dilakukan melalui analisis data kualitatif. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti melakukan analisis melalui pengkajian dan pemaparan terhadap hasil wawancara.

Pada tahap ini peneliti mencoba mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin ada alur sebab akibat, dan proposisi. Selanjutnya pada tahap verifikasi peneliti mencoba memperdalam proses observasi dan wawancaranya untuk mempertahankan dan menjamin validitas dan reliabilitas hasil temuan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL

4.1.1. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Profil RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Rumah Sakit Umum Daerah dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Kab.Bulungan adalah Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan yang merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah kabupaten untuk melaksanakan urusan pelayanan publik di bidang Kesehatan. RSUD dr. H. Soemarno Sastroatmodjo dipimpin oleh Kepala yang dinamakan Direktur yang bertanggung jawab secara operasional kepada Bupati Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah dan secara teknis berkoordinasi dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bulungan.

Sejarah berdirinya RSUD Tanjung Selor, RSUD Tanjung Selor sebelumnya didirikan dan berkedudukan di daerah Tanjung Selor Ulu dengan nama RSUD Harapan Waluya kemudian pada tahun 1984 pindah pada lokasi baru yaitu di Jalan Cendr.H.awasih daerah sungai buaya dengan status RSUD kelas D, selanjutnya melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 1481/Menkes/SK/XII/1998 tanggal 21 Desember 1998 dan ditindaklanjuti melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 08 Tahun 2000 Tanggal 27 Maret 2000 tentang Struktur Organisasi dan Tata kerja RSUD Tanjung Selor maka RSUD Tanjung Selor berubah status menjadi RSUD

kelas C. Setelah itu Melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: HK.07.06/III/580/08 tanggal Desember 2008 nama RSUD Tanjung Selor berubah nama menjadi RSUD Dr.H..H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dan selanjutnya melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 19 Tahun 2008 tentang Pembentukan RSUD Dr.H..Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor menjadi Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan maka RSUD menjadi satu-satunya Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan. Melalui Surat Keputusan Bupati Bulungan Nomor : 617/K-VIII/060/2009 maka RSUD dr.H..H.Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum (BLU) secara penuh dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK BLU).

2. Tugas Pokok

RSD Dr.H..H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan (Kuratif dan Rehabilitatif) yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan dan melaksanakan pelayanan yang bermutu berpedoman kepada SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang ada sesuai standart pelayanan Rumah Sakit

3. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, BLUD RSD Dr.H..H.Soemarno.S Tanjung Selor Kab.Bulungan mempunyai fungsi :

- a. Menyelenggarakan Pelayanan Medis
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Penunjang Medis dan non Medis
- c. Menyelenggarakan Pelayanan Rujukan
- d. Menyelenggarakan Administrasi Umum dan Keuangan
- e. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan kesehatan
- f. Pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang kesehatan
- g. Penyusunan rencana program, monitoring, evaluasi dan pelaporan dibidang pelayanan kesehatan
- h. Pelayanan asuhan keperawatan
- i. Pelaksanaan jejaring pendidikan
- j. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat
- k. Pengelolaan keuangan dan Akuntansi
- l. Pengelolaan urusan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana serta rumah tangga, perlengkapan dan umum

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.H..h.Soemarno Sosroatmodjo Kab.Bulungan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 19 Tahun 2008 terdiri dari :

- Direktur;
- Bagian Tata Usaha, membawahi :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan

- c. Sub Bagian Rekam Medik.
- Bidang Perencanaan dan Evaluasi, membawahi :
 - a. Sub Bidang Perencanaan dan Pengembangan
 - b. Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan.
- Bidang Pelayanan Kemedikan, membawahi :
 - a. Sub Bidang Pelayanan Medik
 - b. Sub Bidang Pelayanan Penunjang Medik.
- Bidang Pelayanan Keperawatan, membawahi :
 - a. Sub Bidang Keperawatan Rawat Inap.
 - b. Sub Bidang Keperawatan Rawat Jalan dan Khusus.
- Kelompok Jabatan Fungsional

Sedangkan struktur organisasi RSD setelah menjadi BLUD menyesuaikan dengan nomenklatur PP 41 yang telah terbentuk yaitu :

- Direktur selaku Pemimpin BLUD RSD
- Kepala Bagian Tata Usaha selaku Pejabat Keuangan
- Kepala Bidang Pelayanan Medik selaku Pejabat Teknis
- Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan selaku Pejabat Teknis
- Kepala Bidang Pelayanan Perencanaan dan Evaluasi selaku Pejabat Teknis

5. Sumber Daya Tenaga

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2012 Jumlah pegawai pada BLUD RSD yang berstatus PNS sebanyak 197 orang yang terdiri dari Tenaga Kesehatan sebanyak 139 orang dan Non Kesehatan 58 orang. Tenaga Kontrak APBD.II Tenaga Kesehatan berjumlah 70 orang dan Non kesehatan

berjumlah 15 orang, Kontrak BLUD Tenaga Kesehatan berjumlah 2 orang dan Non kesehatan 27 orang. Adapun rincian tenaga PNS dan Tenaga Kontrak dapat dilihat pada table lampiran ketenagaan BLUD RSD.

Berdasarkan analisis beban kerja dan kebutuhan standart Rumah Sakit Kelas C dibandingkan dengan jumlah tenaga / SDM yang ada, jumlah tersebut belum mencukupi baik dari segi spesifikasi maupun jumlahnya khususnya tenaga fungsional seperti medis (Dokter Spesialis, Dokter Umum, Dokter Gigi), Perawat, Bidan, Analis Kesehatan, Farmasi dan yang sangat dibutuhkan juga adalah tenaga Akademi Elektro Medik (ATEM), untuk melengkapi ketenagaan yang ada khususnya tenaga kesehatan maka dilakukan penerimaan tenaga kontrak baik dari pendanaan APBD.II maupun dari BLUD demi lancarnya pelayanan kesehatan yang ada di BLUD RSD.

6. Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, BLUD RSD Tanjung Selor dilengkapi dengan sarana Peralatan medis dan non medis, prasarana penunjang berupa tanah, bangunan kantor gedung pelayanan, kendaraan dinas dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana tersebut sebagian dalam kondisi baik dan sebagian dalam kondisi kurang baik, namun dengan adanya perbaikan-perbaikan / pemeliharaan setiap tahunnya maka dapat dimanfaatkan secara optimal.

7. Jenis Pelayanan RSD Tanjung Selor

a. Instalasi Rawat Jalan :

- Poliklinik Umum

- Poliklinik Spesialis Bedah
- Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam
- Poliklinik Spesialis Anak
- Poliklinik Spesialis Kandungan
- Poliklinik Gigi dan Mulut
- Poliklinik Mata
- Poliklinik THT
- Poliklinik Syaraf
- Unit Rawat Jalan Rehabilitasi Medik

b. Instalasi Rawat Inap

c. Instalasi Farmasi (Apotik Rawat Jalan / Inap)

d. Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 Jam

e. Instalasi Laboratorium 24 Jam

f. Instalasi Radiologi 24 Jam

g. Instalasi Gizi / Laundr.H.y

h. Instalasi Bedah Central

i. Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana RS (IPSRS)/ Unit

Limbah

2. Sarana Fisik / Gedung Pelayanan

- Gedung Administrasi, Poli Rawat Jalan dan Apotik rawat jalan
- Gedung Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Loker Pendaftaran (MR)
- Gedung Rawat Inap ICU
- Gedung Instalasi Laboratorium

- Gedung Instalasi Radiologi
- Gedung Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- Gedung Instalasi Pemeliharaan Sarana RS (PSRS)
- Gedung Instalasi Gizi / Laundr.H.y
- Gedung Instalasi Kamar Jenazah
- Gedung Rawat Inap VIP
- Gedung Rawat Inap Kebidanan
- Gedung Rawat Inap Anak / Perinatalogi
- .Gedung Rawat Inap Penyakit Dalam Laki dan Wanita
- Gedung Rawat Inap Bedah
- Gedung Rawat Inap Kelas I
- Gedung Gudang Farmasi / obat, Rehabilitasi Medik, Bidang

Keperawatan

- Gedung Pelayanan Askes

3. Sarana Peralatan Penunjang

- ECG (Electro Cardio Graphy)
- Patient Monitor
- X-Ray Mobile 100 mA
- USG (Ultrasonography)
- Endoskopi
- Treadmill
- Mesin Incenerator
- Mesin Anesthesia

- Instalasi Pengolahan Limbah Cair
- Kendaraan Operasional (Ambulan dan lainnya)

4.1.2. Karakteristik Informan

Informan dalam penelitian ini yang diklasifikasikan menurut jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan. Uraian lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.1. Karakteristik Informan berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	8	38 %
2.	Perempuan	13	62 %
Jumlah		21	100%

Sumber : Hasil observasi dan wawancara tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.1. tersebut diketahui bahwa informan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 8 orang atau sebesar 38%, sedangkan informan berjenis kelamin perempuan berjumlah 13 atau sebesar 62%.

Tabel 4.2. Karakteristik Informan berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 – 30	14	67%
2.	31 – 45	5	24%
3.	45 – 55	2	9%
Jumlah		21	100%

Sumber : Hasil observasi dan wawancara tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.2. tersebut dapat dilihat bahwa komposisi yang mendominasi pada penulisan ini yaitu pada usia 20 – 30 tahun dengan jumlah 14 orang dengan persentase sebesar 67%, kemudian informan pada usia 31 – 45 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase sebesar 24%, sedangkan informan pada usia 45 – 55 berjumlah 2 dengan persentase sebesar 9%.

Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikannya dimanifestasikan kedalam tabel berikut :

Tabel 4.3. Karakteristik Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SLTP Sederajat (SMP)	0	0%
2.	SLTA Sederajat (SMA)	4	19%
3.	Strata Satu (S1)	17	81%
Jumlah		21	100%

Sumber : Hasil observasi dan wawancara tahun 2024

Dari tabel 4.3. tersebut, diketahui bahwa informan dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat berjumlah 0 dengan persentase 0%. Sedangkan pendidikan tingkat SLTA (SMA) sederajat berjumlah 4 orang dengan persentase 19 %, sedangkan pendidikan Strata Satu (S1) berjumlah 17 orang dengan persentase sebesar 81%,. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informan dalam penulisan ini didominasi oleh informan dengan tingkat pendidikan Strata Satu (Sarjana).

4.1.3. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Salah satu upaya dalam rangka mewujudkan pelayanan yang praktis kepada masyarakat, RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, memperkenalkan layanan dengan cara yang mudah. Layanan itu disebut daftar online. Calon pasien dapat mendaftarkan dirinya dengan mendapatkan nomor antrean via aplikasi pesan singkat WhatsApp. Wujud nyata inovasi di awal tahun 2020 ini berdasarkan kajian, dengan melihat semakin

meningkatnya calon pasien yang berharap mendapat layanan kesehatan di rumah sakit.

Sehingga muncul inovasi bagaimana cara melayani pasien tanpa harus menunggu antrean yang panjang dan bertumpuk di ruang tunggu. Ini merupakan salah satu upaya dari rumah sakit untuk mempermudah pelayanan kepada pasien agar tidak lama lagi dalam mengantre. Untuk mengakses layanan online ini, dapat dilakukan satu hari sebelumnya. Kemudian petugas rumah sakit akan mempersiapkan berkas yang dibutuhkan calon pasien. Kita tidak memungkiri inovasi ini merupakan salah satu upaya RSUD demi meningkatkan mutu dan kualitasnya yang disampaikan salah satu pejabat RSUD dalam wawancara dengan penulis,. termasuk juga mencapai akreditasi B.

“...ide ini sudah lama kami pikirkan. Hanya saja banyak kendala yang kami alami, di antaranya sarana prasarana, tenaga pendukung, dan lain-lain,”

Dalam pelayanan daftar online ini, idealnya personel atau petugas admin yang dibutuhkan yakni dua atau tiga orang. Meski terbilang sederhana, tapi meyakini dengan mendaftar online cukup membuat masyarakat terbantu, terlebih dari sisi efektivitas waktu.

“...uji coba pelayanan online ini baru kami adakan beberapa hari lalu. Yang mengakses dalam satu hari, kadang lima sampai enam orang, karena belum banyak yang mengetahui. Sosialisasi sejauh ini dilakukan lewat media grup, personal dan banner yang dipajang di ruang antre pasien”.

Sistem pendaftaran pasien berbasis online berdasarkan unsur 5M. Menurut Robbins, Stephen, dan Mary Coulter (2007) Sistem pendaftaran pasien rawat jalan online yang menggunakan metode fishbone

terdapat beberapa unsur yaitu man (perilaku manusia), material (sarana prasarana/ bahan), method (prosedur ketetapan), machine (peralatan), money (dana/ uang).

Sebagai berikut merupakan hasil penelitian dilapangan dengan menyebarkan kuisioner dan wawancara kepada rersponden terpilih pada bidang pendaftaran :

1. Man (Manusia)

Man atau perilaku manusia merupakan keterlibatan manusia sebagai penggerak yang memiliki peranan, pikiran harapan serta gagasan. Dalam manajemen, faktor yang paling penting adalah manusia. Manusia membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil kuesioner dalam teknik wawancara perilaku manusia pada petugas pendaftaran rawat jalan sejumlah 21 petugas. Karakteristik pada petugas yang diteliti adalah umur, pendidikan, lama bekerja, dan jabatan. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil wawancara, sebagai berikut

Tabel 4.4. Karakteristik Informan Petugas Pendaftaran

No.	Nama	Usia	Pendidikan	Lama Kerja	Jabatan	L/P
1.	Tri Wahyuni	31	D-3 RMIK	1-5	Petugas	P
2.	Kasmin	28	SLTA	1-5	Petugas	L
3.	Santi	21	SLTA	1-5	Petugas	P
4.	Anis	33	D-4 RMIK	1-5	Petugas	P
5.	Fitri	28	D-3 RMIK	1-5	Petugas	P
6.	Pegi Sinta	29	D-4 RMIK	1-5	Petugas	P

7.	Agusrentiani	21	SLTA	1-5	Petugas	P
8.	Fitriani	37	D-3 RMIK	1-5	Petugas	P
9.	Prayudi	36	SLTA	1-5	Petugas	L
10.	Lovita	27	D-3 RMIK	1-5	Petugas	P
11.	Nur Mardiyani	19	SLTA	1-5	Petugas	P
12.	Reva	21	SLTA	1-5	Petugas	P
13.	Fadli	29	SLTA	1-5	Petugas	L
14.	Gisella	31	D-4 RMIK	1-5	Petugas	P
15.	Dede Nofriani	24	D-3 RMIK	1-5	Petugas	P
16.	Fadillah Anandi	22	SLTA	1-5	Petugas	L
17.	Desi	27	D-4 RMIK	1-5	Petugas	P
18.	Abdul Rauf	28	SLTA	1-5	Petugas	L
19.	Nursan	37	D-4 RMIK	1-5	Petugas	L
20.	Zainuddin	35	SLTA	1-5	Petugas	L
21.	Erlinda	29	D-3 RMIK	1-5	Petugas	P

Sumber : Hasil observasi dan wawancara tahun 2024

Pada tabel 4.4 menjelaskan bahwa dari 21 petugas pendaftaran/rekam medis terdapat 10 petugas berpendidikan SMA, yang artinya unit rekam medis khususnya dibagian pendaftaran di RSUD Dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor masih belum sesuai standar yang telah ditetapkan, dimana petugas rekam medis harus memiliki kualifikasi pendidikan formal minimal D3, S1, S2 (Kemenkes, 2007).

Berikut ini merupakan hasil perhitungan survei man/karakteristik responden pendaftaran rawat jalan RSUD Dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor.

Tabel 4.5. Hasil Riset Penelitian karakteristik responden

No	Karakteristik Pasien	Ya		Tidak	
		I	N	I	N
1	Apakah pasien yang mendaftar dengan	80%	19	20%	2

	sistem pendaftaran online mampu menjalankan dengan baik				
2	Adakah pasien mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online	70%	3	30%	18

Sumber : Data Olahan Primer Hasil penelitian lapangan 2024

Dari tabel 4.5 terdapat 19 responden menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa mampu menjalankan pendaftaran online dengan baik dengan presentase 80% dan terdapat 2 responden menjawab tidak yaitu mengatakan tidak menjalankan pendaftaran online dengan baik dengan presentase 20%. Pada responden juga terdapat pasien yang mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online dengan presentase 70% sebanyak 3 responden, dan terdapat responden yang menjawab tidak dengan presentase 30% dengan 18 responden.

2. Material / Sarana prasarana pendaftaran dirawat jalan

Material atau sarana prasarana merupakan bahan yang dibutuhkan pihak rumah sakit. Bahan tersebut terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Material yang diteliti adalah komputer, scanner, rak penyimpanan data pasien, kertas HVS, CPU, mouse dll. Untuk penyediaan komputer dan CPU masih belum sepenuhnya terpenuhi karena sarana prasarana masih menggunakan stock lama. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara, sebagai berikut :

Tabel 4.6. Sarana dan Prasarana pendaftaran rawat jalan

No.	Nama Barang	Jumlah Barang
1.	Komputer	2
2.	Scanner	1
3.	CPU	2
4.	Rak	4

5.	Keyboard	2
6.	Mouse	1

Sumber : Hasil observasi dan wawancara tahun 2024

Pada tabel 4.6 bahwa dapat disimpulkan terdapat sarana prasarana yang sudah ada di bagian pendaftaran, akan tetapi sarana prasarana belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik karena ada sarana prasarana masih menggunakan stock lama.

Berikut ini merupakan hasil perhitungan survei material/sarana prasarana responden pendaftaran rawat jalan RSUD Dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor.

Tabel 4.7. Hasil Riset Penelitian Sarana Prasaranan Responden Pendaftaran Rawat Jalan

No	Karakteristik Pasien	Ya		Tidak	
		I	N	I	N
1	Apakah pasien dalam sarana dan prasarana terdapat kesulitan pada sinyal yang handphone	0%	0	100%	21
2	Adakah keterlambatan pada handphone pasien disaat akan mendaftar	0%	0	100%	21

Sumber : Data Olahan Primer Hasil penelitian lapangan 2024

Dari tabel 4.7 terdapat 21 responden secara keseluruhan menjawab Ya yaitu mengatakan pasien tidak terdapat kesulitan pada sinyal handphone yang digunakan untuk mendaftar online dengan presentase 100% dan terdapat 16 responden menjawab tidak yaitu mengatakan pasien tidak terdapat kesulitan pada saat mendaftar online. Pada sarana prasarana, terdapat 21 responden yang menjawab Ya yaitu mengatakan pasien tidak mengalami keterlambatan pada handphone disaat akan mendaftar dengan presentase 100%. Kesimpulannya secara keseluruhan

pasien tidak mengalami kesulitan dalam saranan dan prasarana saat mendaftar online.

Aspek fasilitas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan kepada lima informan sebagai pasien pada tanggal 26 November 2024, Pukul 08.30 WITA, di ruang tunggu poliklinik menyatakan bahwa untuk fasilitas kesehatan nya sudah memadai dan cukup lengkap sebagai rumah sakit yang ada di Kabupaten Bulungan, akan tetapi fasilitas pendukung seperti sarana dan prasana kurang memadai karena pada fasilitas ruang tunggu untuk pasien yang antri dalam penerbitan SEP pada pasien BPJS sifat nya berada di ruang terbuka yang apabila kondisi cuaca buruk maka akan berpengaruh kepada pasien dan mengakibatkan jalannya pelaksanaan menjadi tidak nyaman.

Senada dengan hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dari tiga informan dari pihak rumah sakit pada tanggal 16 November 2024, Pukul 10.30 WITA, di ruang tim Case-Mix dan ruang penerbitan SEP juga sepakat mengatakan bahwa fasilitas kesehatan sudah cukup memadai dalam melakukan layanan kepada pasien, tetapi untuk sarana dan prasarana masih kurang memadai. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



*Gambar.4.1. Ruang antri pasien poliklinik RSD dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo
Tanjung Selor*

Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi gambar 4.1. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa rumah sakit ini dalam hal fasilitas kesehatan sudah cukup baik, akan tetapi untuk fasilitas sarana dan prasarana pendukung lainnya masih kurang memadai data dokumentasi di atas mendeskripsikan bahwa fasilitas ruang tunggu pada antrian Penerbitan Jaminan (SEP) masih kurang memadai karena berada di ruang terbuka yang mana jika kondisi cuaca panas maka akan mengakibatkan berdebu dan jika saat kondisi hujan maka kondisi basah becek.



Gambar.4.2. Ruang antri pasien Poli Tujuan Pasien poliklinik RSD dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor

Berdasarkan hasil wawancara pada ibu sebagai seorang verifikator Senior pada tim Case-Mix pada tanggal 17 November 2024, Pukul 08.00 WITA, di ruang tim Case-Mix menyatakan bahwa petugas pelayanan yang ada di poliklinik dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan BPJS kesehatan kepada pasien sudah efektif dengan catatan dalam melayani pasien memiliki respon yang bagus baik dalam menyampaikan informasi maupun dalam melayani pasien yang sedang berobat di poli tersebut.

Berdasarkan hal tersebut peneliti juga melakukan observasi yang menyatakan bahwa memang benar setiap karyawan yang bertugas sudah sesuai dengan kompetensi nya masing-masing baik itu di bidang pengobatan pasien maupun bidang administrasi pendaftaran.

3. Metode / prosedur ketetapan atau alur pendaftaran rawat jalan

Method atau prosedur ketetapan dan alur merupakan cara yang ditempuh untuk mempermudah jalannya pekerjaan dalam mewujudkan

rencana operasional. Prosedur dirumah sakit bertujuan untuk memudahkan petugas untuk menjalankan tugasnya dan untuk alur pendaftaran bertujuan untuk mempermudah pasien mendaftar secara online maupun manual.

Method yang diteliti adalah prosedur SOP petugas rekam medis bagian pendaftaran dan alur pendaftaran pasien. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil wawancara, sebagai berikut :

1) Persyaratan

1. Pasien Umum Kartu Berobat (bila belum punya menyertakan kartu identitas dan mengisi formulir data pasien baru)
2. Pasien BPJS a. Kartu Berobat (bila ada) b. Kartu BPJS c. Surat Rujukan Asli d. Kartu Identitas e. Surat Egibilitas Pasien/SEP yang diterbitkan oleh rumah sakit.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien baru : a. Mengambil antrian ke loket pendaftaran dan dilakukan registrasi b. Mengambil nomor antrian poliklinik c. Jika menggunakan jaminan BPJS, pasien ke loket BPJS untuk pembuatan SEP (Surat Egibilitas Pasien) d. Jika pasien umum, pasien membayar ke kasir
2. Pasien lama : a. Mengambil antrian poliklinik b. Jika menggunakan jaminan BPJS, pasien ke loket BPJS untuk pembuatan SEP (Surat Egibilitas Pasien) c. Jika pasien umum, pasien membayar ke kasir
3. Pasien menuju poliklinik yang dituju : a. Pasien diperiksa oleh dokter.
b. Sesuai dengan indikasi medis memungkinkan untuk pemeriksaan

penunjang (Laboratorium, Rontgen, dll). c. Hasil pemeriksaan diserahkan ke dokter yang memeriksa setelah dibacakan hasilnya.

4. Jika pasien mendapatkan resep dari dokter maka pasien akan menuju apotek, tetapi jika pasien tidak mendapat resep dari dokter maka pasien : a. Bisa langsung pulang/rawat inap/rujuk ke RS yang lebih tinggi (Pasien BPJS). b. Bisa langsung menuju kasir dan bisa pulang/rawat inap/rujuk ke RS yang lebih tinggi (Pasien Umum).
5. Setelah dari Apotek dan mendapatkan obat maka pasien : a. Bisa langsung pulang/rawat inap/rujuk ke RS yang lebih tinggi (Pasien BPJS). b. Bisa langsung menuju ke kasir dan bisa pulang/rawat inap/rujuk ke RS yang lebih tinggi (Pasien Umum).

3) Waktu Pelayanan

1. Pelayanan Rawat Jalan : ≤ 60 Menit
2. Poli Tindakan (THT, Bedah, Gigi dan Mulut) : Lama pelayanan tergantung kasus perawatannya (penyulit).

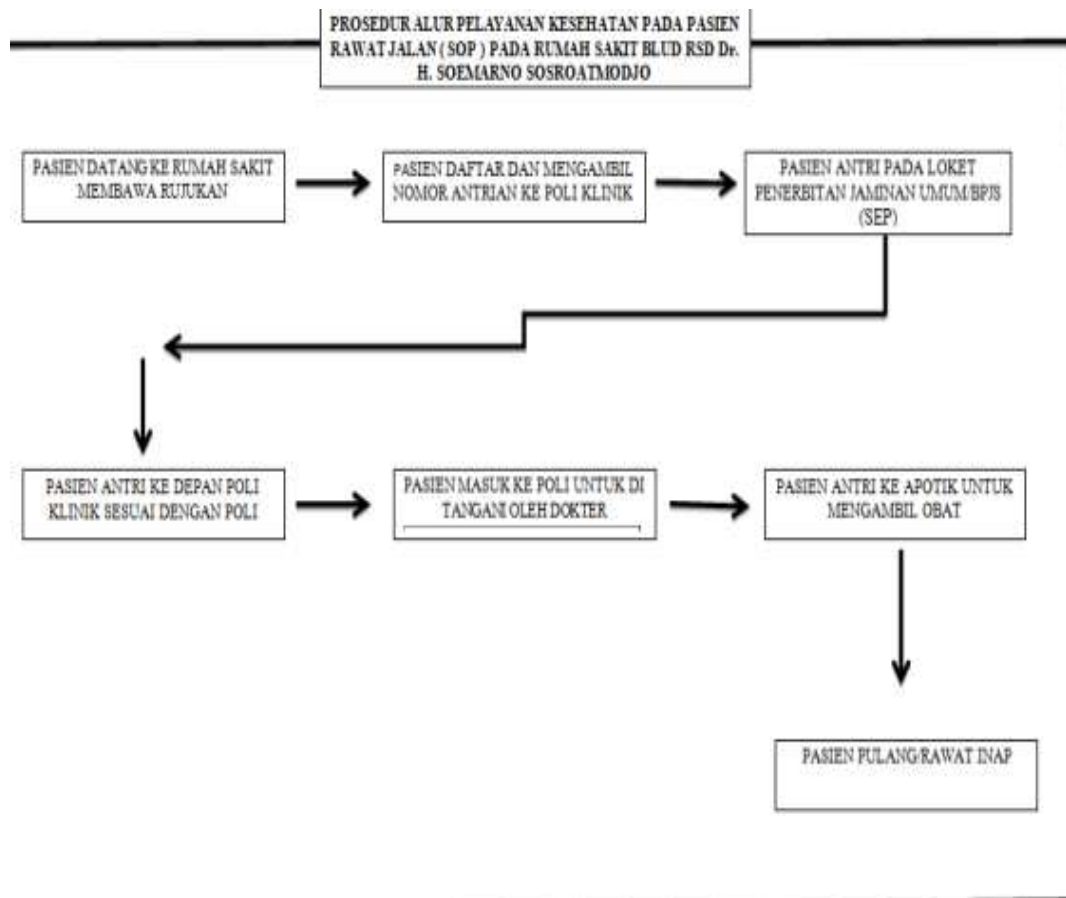
4) Biaya/Tarif Sesuai Dengan Peraturan Bupati Bulungan nomor 18 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada BLUD RSD dr.H..H.Soemarno Sosroatmodja & Permenkes Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN.

5) Produk Layanan

Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Bedah, Poliklinik Kesehatan Anak, Poliklinik Laktasi, Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan/KB, Poliklinik Penyakit Syaraf, Poliklinik THT Dan KL, Poliklinik Penyakit Paru, Poliklinik Penyakit Jantung Dan Pembuluh Darah, Penyakit Kulit Dan Kelamin, Poliklinik Penyakit Mata, Poliklinik Gigi dan Mulut, Poliklinik Jiwa

6) Pengaduan Layanan

1. Email : bludr.H.sdtanjungselor@gmail.com
2. Kotak Saran
3. Ruang Informasi dan Pengaduan di RSUD Tanjung Selor
4. Telpon/WA : 085249502463
5. [Lapor.go.id](https://lapor.go.id)



Gambar 4.3. Struktur Alur Pelayanan Pasien di Poliklinik Pada RSD dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor

Berdasarkan gambar 4.3. menggambarkan alur pelayanan dalam melayani pasien yang berobat pada rumah sakit dr.H.. H. Soemarno Soroatmodjo di Kabupaten Bulungan. Merujuk gambar diatas dapat kita ketahui alur nya bahwa yang pertama pasien datang membawa rujukan dari dokter keluarga (faskes rujukan) nya masing masing pasien, kemudian pasien melakukan daftar dan mengambil nomor antrian untuk poli klinik yang di tujuan sesuai dengan sakit yang di alami pasien, kemudian sebelum antri ke poli tujuan pasien terlebih dahulu antri pada penerbitan jaminan umum/BPJS (SEP), kemudian pasien antri pada poli yang di tuju, kemudian pasien masuk

ke dalam poli untuk di tangani oleh dokter, kemudian pasien keluar dari ruangan pemeriksaan dokter pasien antri di apotik untuk menunggu obat yang di berikan oleh dokter, kemudian pasien setelah menerima obat maka pasien dapat pulang atau di rawat inap sesuai dengan hasil pemeriksaan dokter terkait dengan penyakit yang di alami oleh pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian, maka peneliti menyatakan bahwa di dalam menjalankan Impelentasi Kebijakan, adanya SOP merupakan salah satu aspek yang penting karena menyangkut dengan petunjuk bagi para pasien apalagi terhadap pasien yang baru pertama kali berobat ke rumah sakit sehingga terkait dengan alur atau tahap pertahap proses alur pelayanan pasien dapat di periksa oleh dokter dan mendapatkan keputusan apakah pasien dapat pulang atau di rawat inap.

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator metode atau prosedur yang di lakukan peneliti dari Ibu Selaku Verifikator pasien BPJS dari Tim Case-Mix pada tanggal 15 November 2024, Pukul 09.30 WITA, di ruang Tim Case-MIx dan Ibu G Petugas Pelayanan Penerbitan SEP pada tanggal 15 November 2024, Pukul 10.30 WITA, di ruang pelayanan Penerbitan SEP, kedua informan sepakat mengatakan untuk transisi komunikasinya dengan menggunakan media sosial yaitu handphone dan sesekali komunikasi langsung yaitu dengan melakukan pertemuan karena kantor BPJS dan Rumah sakit terpisah, jadi jika ada sesuatu yang di tanyakan terkait dengan Pelayanan pada pasien maka pihak Rumah sakit konfirmasi kepada pihak BPJS khusus pada hal jaminan pasien.

Namun komunikasi dengan masyarakat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit tentu saja komunikasi secara langsung yaitu pada saat pasien berobat ke Rumah Sakit. Hal tersebut sejalan dengan informan pada tanggal 26 November 2024, Pukul 10.30 WITA, di ruang antri penerbitan SEP sebagai masyarakat dan juga pasien yang berobat di rumah sakit dengan jaminan BPJS menyatakan bahwa, transisi komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan dari Rumah Sakit dengan BPJS menggunakan handphone karena informan melihat sendiri proses transisi tersebut disaat ada sesuatu yang kurang jelas terkait dengan kelengkapan data pasien yang akan berobat seperti tunggakan iuran BPJS dan masalah administrasi lainnya yang ada pada pasien, dan transisi komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan dengan pasien komunikasi secara langsung atau berupa ucapan secara langsung mengenai tentang kebijakan BPJS.

Berkaitan tentang SOP (Standar Operating Procedure). SOP merupakan sebuah sistem atau prosedur dalam menjalankan sebuah kegiatan implementasi kebijakan SOP dapat menjadi faktor pendukung ataupun penghambat dalam menjalankan sebuah kebijakan, karena SOP ini yang dapat mengatur bagaimana semestinya alur kegiatan harus di jalankan sebagaimana semestinya.

Berdasarkan kesepakatan hasil wawancara dari ketiga informan pada tanggal 19 November 2024, Pukul 09.30 WITA, di ruang tim Case-Mix dan di ruang penerbitan jaminan SEP menyatakan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan BPJS terdapat SOP (Standar Operasional Perosedur) yang

mengatur tentang berjalannya pelayanan pada poli klinik di rumah sakit Soemarno Sosroatmodjo. Sejalan dengan hal tersebut hasil wawancara dari ibu pada tanggal 26 November 2024, Pukul 09.30 WITA, di ruang tunggu poli klinik sebagai pasien menyatakan bahwa, dalam pelaksanaan terdapat Standar Prosedur Pelayanan yang cukup jelas sebagai acuan bagi masyarakat yang menjalani pengobatan di rumah sakit tersebut. Dengan adanya Standar Pelayanan ini pasien terbantu dalam memahami alur prosedur dalam pelayanan. Berikut ini merupakan hasil perhitungan survei metode/prosedur ketetapan responden pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor.

Tabel 4.8. Hasil Riset Penelitian Prosedur Ketetapan Responden Pendaftaran Rawat Jalan

No	Karakteristik Pasien	Ya		Tidak	
		I	N	I	N
1	Apakah pasien mengetahui alur/prosedur sistem pendaftaran rawat jalan online	80%	19	20%	2
2	Adakah pasien mengalami kesulitan pada jalur sistem pendaftaran online tersebut	70%	18	30%	3

Sumber : Data Olahan Primer Hasil penelitian lapangan 2024

Dari Tabel 4.8. terdapat 19 responden menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa responden mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran online dengan presentase 80% dan terdapat 19 responden menjawab tidak yaitu mengatakan bahwa responden tidak mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran online dengan presentase 20%. Pada alur responden yang menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa mengalami kesulitan pada alur sistem pendaftaran online dengan presentase 70%,

dengan sebanyak 18 responden, dan terdapat 3 responden yang menjawab tidak yaitu mengatakan tidak mengalami kesulitan pada alur pendaftaran online dengan presentase 30%.



Gambar 4.4. Pelayanan Pasien di Poliklinik RSD dr.H.. Soemarno Tanjung Selor

4. Mechine atau Peralatan pendaftaran rawat jalan

Mechine atau peralatan untuk pendaftaran rawat jalan merupakan peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa. Peralatan yang digunakan dapat memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja pada instansi rumah sakit. Peralatan yang diteliti adalah mesin yang digunakan untuk proses pendaftaran seperti mesin printer, mesin barcode, dan mesin cetak nomor antrian. Hal ini dapat diperkuat hasil wawancara, sebagai berikut :

Tabel 4.9. Mesin atau Peralatan pada komputer

No.	Nama Barang	Jumlah Barang
1.	Mesin Printer	Cukup memadai
2.	Mesin Barcode	Cukup memadai
3.	Mesin Cetak Nomor Antrian	Cukup memadai
4.	Aplikasi BPJS	Cukup memadai

Sumber : Hasil observasi dan wawancara tahun 2024

Pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa peralatan di pendaftaran rawat jalan sudah memadai, hanya saja terkadang pada mesin yang digunakan masih terjadi ketidakjelasan dalam pencetakan dan informasinya alat-alat mesin dan lain – lain sedang dalam pembenahan dan proses pemesanan sehingga nantinya akan lebih memadai dan dapat melayani pasien lebih efisien dan efektif. Berikut ini merupakan hasil perhitungan survei machine/peralatan responden pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor.

Tabel 4.10. Hasil Riset Penelitian Peralatan Responden Pendaftaran Rawat Jalan Online

No	Karakteristik Pasien	Ya		Tidak	
		I	N	I	N
1	Apakah handphone pada pasien yang digunakan untuk mendaftar dalam kondisi memadai/kondisi baik	80%	19	20%	2

Sumber : Data Olahan Primer Hasil penelitian lapangan 2024

Dari tabel 4.10, terdapat 19 responden menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar dalam kondisi memadai dengan presentase 80% dan terdapat 2 responden yang menjawab tidak yaitu mengatakan handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar kondisinya tidak memadai dengan presentase 20%.

5. Money atau Ketersedian Dana pendaftaran rawat jalan

Untuk mencapai suatu sistem di rumah sakit agar tercapai pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan yang diharapkan petugas maka dibutuhkan dana. Berdasarkan hasil observasi dan kuesioner pada petugas di unit rekam medis pada biaya perawatan dan

perbaikan dari pihak rumah sakit, dan tidak mendapatkan anggaran dana secara khusus atau penambahan dana untuk petugas.

Hasil ini dapat diperkuat dengan wawancara penulis dengan pimpinan rumah sakit, sebagai berikut :

“...kalau untuk anggaran dana secara khusus belum ada atau penambahan dana untuk petugas tidak ada. Untuk biaya perbaikan dan perawatan pada fasilitas menggunakan dana pihak rumah sakit. Dana untuk fasilitas pendaftaran rawat jalan berupa barang tidak berupa uang.” (wawancara tgl, 23 November 2024)

Dapat disimpulkan bahwa faktor money pada komputer dan CPU yang masih menggunakan stock lama karena anggaran yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau pihak yang memperbaiki peralatan tidak dapat tersedia dengan cepat saat persediaan peralatan telah rusak, akhirnya harus menunggu lama untuk dapat yang baru.

Berikut ini merupakan hasil perhitungan survei money ketersediaan dana kepada responden pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor.

Tabel 4.11. Hasil Riset Penelitian Ketersediaan Dana Responden Pendaftaran Rawat Jalan Online

No	Karakteristik Pasien	Ya		Tidak	
		I	N	I	N
1	Apakah pasien dalam mengeluarkan dana pada pendaftaran online	0%	0	100%	21
2	Adakah ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan	26,6%	8	73,3%	13

Sumber : Data Olahan Primer Hasil penelitian lapangan 2024

Dari Tabel 4.11. Terdapat 0 responden menjawab Ya yaitu mengatakan responden dalam mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak dalam mendaftar online dengan presentase 0% dan terdapat 21 responden yang menjawab tidak yaitu mengatakan responden tidak mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak saat mendaftar online dengan presentase 100%. Pada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan, responden menjawab Ya dengan presentase 26,6% sebanyak 8 responden, dan yang menjawab tidak ada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan dengan presentase 73,3% sebanyak 13 responden.

4.1.4. Pendaftaran Administrasi berbasis online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Salah satu upaya dalam rangka mewujudkan pelayanan yang praktis kepada masyarakat, RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, memperkenalkan layanan dengan cara yang mudah. Layanan itu disebut daftar online. Calon pasien dapat mendaftarkan dirinya dengan mendapatkan nomor antrean via aplikasi pesan singkat WhatsApp. Wujud nyata inovasi di awal tahun 2020 ini berdasarkan kajian, dengan melihat semakin meningkatnya calon pasien yang berharap mendapat layanan kesehatan di rumah sakit. Sehingga muncul inovasi bagaimana cara melayani pasien tanpa harus menunggu antrean yang panjang dan bertumpuk di ruang tunggu.

Kepala Bidang Pelayanan Kemedikan, RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, dalam wawancara penulis dengan ibu Widia saat melakukan penelitian, beliau mengatakan sebagai berikut :

“...ini salah satu upaya dari rumah sakit untuk mempermudah pelayanan kepada pasien agar tidak lama lagi dalam mengantre. Selama ini juga kami memikirkan untuk membuat pelayanan lebih mudah dan cepat kepada masyarakat.” (Wawancara, tanggal 26 November 2024)

Berdasarkan paparn beliau, untuk mengakses layanan online ini, dapat dilakukan satu hari sebelumnya. Kemudian petugas rumah sakit akan mempersiapkan berkas yang dibutuhkan calon pasien. Beliau juga tidak memungkiri inovasi ini merupakan salah satu upaya RSUD demi meningkatkan mutu dan kualitasnya. Termasuk juga mencapai akreditasi B. sebagaimana beliau menambahkan dalam wawancara dengan penulis, mengatakan :

“...ide ini sudah lama kami pikirkan. Hanya saja banyak kendala yang kami alami, di antaranya sarana prasarana, tenaga pendukung, dan lain-lain,” (wawancara, tanggal 26 November 2024)

Dalam pelayanan daftar online ini, jelasnya beliau mengatakan idealnya personel atau petugas admin pendaftaran yang dibutuhkan yakni dua atau tiga orang. Meski terbilang sederhana, tapi beliau meyakini dengan mendaftar online cukup membuat masyarakat terbantu dalam pelayanan pendaftaran, terlebih dari sisi efektivitas waktu. Beliau juga menambahkan :

“...uji coba pelayanan online ini baru kami adakan beberapa hari lalu. Yang mengakses dalam satu hari, kadang lima sampai enam orang, karena belum banyak yang mengetahui. Sosialisasi sejauh ini dilakukan lewat media grup, personal dan banner yang dipajangkan di ruang antre pasien.”

4.1.5. Evaluasi sistem pendaftaran berbasis online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Sebelumnya memang menjadi sorotan terhadap layanan kesehatan di RSUD dr.H.. H. Soemarmo Sosroatmodjo, turut menjadi perhatian DPRD Bulungan, termasuk Bupati Bulungan. Sejauh ini, beberapa yang masih dikeluhkan pasien, yakni menumpuknya antrean layanan di poliklinik, mulai dari pendaftaran, menunggu layanan dokter, hingga menumpuknya antrean pengambilan obat pasca pemeriksaan. Mengurai keluhan, utamanya antrean pelayanan, saat ini rumah sakit mulai memberlakukan layanan online, berupa aplikasi antrean online yang bisa diunduh melalui situs <https://rsutanjungselor.com>. Direktur RSUD dr.H.. H. Soemarmo Sosroatmodjo, Direktur RSD Tanjung Selor, mengatakan, khususnya untuk layanan poliklinik pihaknya telah menyediakan layanan berbasis online dan saat ini bisa diakses masyarakat. Dengan begitu beliau memastikan bisa mengurai antrean pelayanan yang menumpuk.

Selain bisa dapat nomer antrean online, jika pasien ada urusan lain, atau tak bisa mengantre pengambilan obat, maka kami juga siapkan jasa antar obat," jelasnya melalui sambungan telepon. Kemudian untuk layanan jasa antar obat, dikenakan tarif layaknya jasa antar jemput dengan tarif berkisar Rp5 ribu - Rp10 ribu. Sementara ini, untuk layanan manual masih diberlakukan, sebab masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya layanan tersebut.



Gambar 4.5. Kondisi Pelayanan Pasien di Poliklinik RSD dr.H.. Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor

4.2. PEMBAHASAN

4.2.1. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Kualitas pendaftaran online merupakan tata cara meningkatkan pelayanan penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik ataupun yang akan dirawat merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Pada pendaftaran di RSUD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor terdapat dua pendaftaran yaitu pendaftaran online dengan melalui SMS dan pendaftaran manual secara datang langsung.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti dan setelah peneliti melakukan pengolahan data maka dihasilkan pembahasan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Pendaftaran Rawat Jalan (Man)

Berdasarkan tabel sebelumnya didapatkan informasi bahwa petugas sistem pendaftaran yang diteliti diantaranya umur, tingkat pendidikan,

lama bekerja, jabatan, tingkat pengetahuan mengenai sistem pendaftaran, dan hambatan mengenai sistem pendaftaran. Dari hasil wawancara bahwa petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 2 petugas dengan pendidikan terakhir SMA dan 2 petugas dengan pendidikan Diploma III /IV Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi kesehatan. Pada petugas yang pendidikannya terakhir SMA terkadang pengetahuan yang dimiliki masih cenderung belum sempurna dan belum memenuhi standar kualifikasi perekam medis. Hal ini belum sejalan dengan peraturan Kemenkes RI No 377/Menkes/SK/III/2007 tentang standar profesi perekam medis dan informasi kesehatan dengan kualifikasi pendidikan D3, S1, dan S2. Pendidikan rekam medis juga berpengaruh disaat petugas menjalankan sistem pendaftaran.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mubarak (2007) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan rendah salah satunya dari segi pendidikan. Menurut peneliti di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor didapatkan petugas sudah mampu menjalankan sistem pendaftaran online dengan baik akan tetapi terkadang petugas dalam menjalankan sistem pendaftaran online masih terdapat error atau hambatan dalam sistem pendaftaran tersebut, karena terdapat beberapa faktor diantaranya komputer terkadang macet sendiri, komputer terkadang pada saat ingin di pakai sedikit lemot untuk dibuka, terdapat double pasien yang berbeda di komputer satu dengan komputer lain, terganggunya pada server saat digunakan, dan petugas yang

pendidikannya belum sesuai standar profesi rekam medis bisa menjadi pengaruh dalam menjalankan sistem pendaftaran dan perlu adanya pelatihan.

Di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor juga didapatkan pada pasien dengan tingkat pendidikan SD, SMP, SMA, D3 dan S1. Pada tingkat pengetahuan juga dapat berpengaruh mengenai pendaftaran online, hal tersebut terjadi ketika pasien mendaftar dengan salah poli, keterlambatan sinyal untuk mendaftar dan terjadi pasien ketika akan mendaftar tidak mengerti dengan adanya alur pendaftaran.

2. Sarana dan Prasarana Pendaftaran di Rawat Jalan (Material)

Berdasarkan hasil penelitian di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor, sarana dan prasarana sangat dibutuhkan di rumah sakit. Sarana dan prasarana tersebut terdapat sarana prasarana yang sudah jadi atau setengah jadi. Di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor terdapat sarana dan prasarana yaitu komputer, kertas HVS, scanner, mouse, keyboard, formulir, bolpint, dan rak untuk menyimpan data pasien. Dimana sarana prasarana tersebut masih terdapat beberapa kendala saat dijalankan seperti keterlambatan komputer saat dinyalakan dan ada beberapa sarana prasarana yang belum terwadai. Untuk mencapai pelayanan dengan baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan (Rusdarti, 2008).

Menurut peneliti didapatkan bahwa, sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang petugas dalam membantu menyelesaikan data pasien yang mendaftarkan online. Akan tetapi terkadang pada komputer yang tersambungkan oleh server lain masih terdapat keterlambatan disaat komputer dijalankan. Sarana prasarana yang belum memadai antara lain komputer dan CPU masih menggunakan stock lama. Terdapat pengadaan sarana dan prasarana dilakukan setiap kebutuhan barang tersebut akan habis dan mengalami kerusakan. Tidak semua barang yang diajukan barang tersebut cepat terpenuhi kebutuhannya, sehingga harus menunggu lama untuk mendapatkan kebutuhan barang.

3. Prosedur Ketetapan atau Alur yang Digunakan di Pendaftaran Online Rawat Jalan (Method)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor sudah terdapat metode atau prosedur ketetapan untuk pedoman petugas bekerja pada bagian pendaftaran online dengan baik dan terdapat alur pendaftaran pasien rawat jalan online dan manual. Akan tetapi pada pasien masih terdapat kebingungan pada saat mendaftar online, akhirnya terkadang pasien meminta bantuan kepada keluarganya yang paham mengenai pendaftaran online. Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa kurangnya petunjuk arah dapat membuat pasien kebingungan dan akan selalu bertanya kepada petugas (Nuraini dan Wijayanti, 2018). Di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor juga terdapat alur

pendaftaran online secara SMS untuk mempermudah jalannya pasien mendaftar. Alur pelayanan dibuat berdasarkan rangkaian kegiatan yang ada di bagian pendaftaran.

Rumah sakit terdapat prosedur atau standar prosedur operasional yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan tugas dan mempermudah pekerjaan. Jika dalam rumah sakit telah terdapat SOP, maka petugas diwajibkan bekerja sesuai dengan peraturan yang telah terdapat di SOP tersebut. Sebuah metode yang dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran, fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, uang dan kegiatan usaha (Rusdarti, 2008).

Menurut peneliti petugas dengan adanya SOP sudah bekerja dengan efisiensi dan menaati standar prosedur operasional pada bagian pendaftaran dan pasien sudah mengetahui alur prosedur atau tata cara untuk mendaftar dengan cara online dan manual. Pada saat pasien masih terdapat kebingungan terutama lanjut usia butuh adanya pendampingan keluarga atau orang lain yang paham mengenai pendaftaran online.

4. Peralatan Pendaftaran Rawat Jalan (Machine)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan fasilitas yang terdapat di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor, fasilitas tersebut antara lain mesin printer, mesin barcode dan mesin cetak nomor antrian. Dari fasilitas tersebut sudah terwadai dengan baik. Apabila bahan atau peralatan di pendaftaran tidak memenuhi persyaratan maka dapat

mempengaruhi tingkat pelayanan pada pasien. Machine atau mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja (Rusdarti, 2008).

Berdasarkan PERMENKES No 340 Tahun 2010 pasal 1 yang menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu hal yang menyangkut sarana prasarana maupun alat (baik alat medic maupun alat non medic) yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pasien. Menurut peneliti Di RSUD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor mesin yang digunakan di tempat pendaftaran sudah dipersiapkan untuk pendaftaran pasien, akan tetapi masih terdapat kendala ketika tiba-tiba mati lampu harus nyetting kembali, petugas tidak teliti ketika tinta habis.

5. Ketersediaan Dana (Money)

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa dalam pendaftaran rawat jalan terutama pada fasilitas di RSUD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor masih terdapat komputer, CPU, printer, scanner dll yang perlu adanya penambahan dana ditempat pendaftaran rawat jalan. Menurut Hasibuan, Money merupakan uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh rumah sakit. Money adalah unsur yang tidak pernah dapat diabaikan. Hal ini berhubungan dengan anggaran yang digunakan untuk operasional pengelolaan pada bagian pendaftaran rawat jalan (Rusdarti, 2008). Money atau reward

sangatlah penting bagi rumah sakit karena dengan adanya dana atau reward bisa digunakan untuk memperbaiki fasilitas yang ada di rumah sakit.

Menurut peneliti di RSUD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor pada dana atau reward untuk fasilitas pada bagian pendaftaran rawat jalan berasal dari rumah sakit. Jadi biaya petugas maupun fasilitas pembiayaannya atau rewardnya dari rumah sakit. Kalau untuk anggaran dana secara khusus belum ada atau penambahan dana untuk petugas tidak ada. Untuk pasien tidak ada ketersediaan dana dari rumah sakit, hanya dana dari diri sendiri seperti pulsa untuk mendaftar online.

4.2.2. Pendaftaran Administrasi berbasis online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Penerapan pendaftram berbasis online pada poliklinik RSD Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor belum dapat berjalan maksimal karena terkendala oleh system yang mengalami pembaharuan. Menurut Permenkes No.4 Tahun 2018 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit wajib memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan Permenkes No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang dimaksud dengan Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan. Rekam medis merupakan suatu berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang pasien yang berisi identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis lain pada pelayanan kesehatan untuk rawat jalan, rawat inap baik dikelola pemerintah maupun swasta.

Penerapan merupakan proses atau prosedur dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Wahab (dalam Sampama, 2016:139) unsur-unsur dari proses penerapan meliputi: adanya program yang dilaksanakan, adanya pelaksanaan baik organisasi atau perorangan yang bertanggungjawab dalam pengolahan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut, adanya kelompok target. Yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut. Penerapan berorientasi pada proses yang akan dicapai dengan melihat sejauh mana program tersebut dilaksanakan. Penerapan pendaftaran online yaitu meminimalisir terjadinya komplain, waktu tunggu yang singkat, meningkatkan mutu pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 adalah suatu standar yang digunakan sebagai panduan dalam menyelenggarakan pelayanan dan sebagai dasar penilaian kualitas layanan sebagai tanggung jawab dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat. Tujuan nya adalah untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur. Proses penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik Tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan:(a) Sederhana:standar pelayanan harus simpel, mudah dimengerti, diikuti, dan diukur dengan prosedur yang jelas serta biaya yang terjangkau bagi semua pihak baik masyarakat maupun penyelenggara. (b) Partisipatif: proses penyusunan standar pelayanan harus melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk diskusi Bersama dan mencapai kesepakatan berdasarkan komitmen atau hasil musyawarah. (c) Akuntabel: standar pelayanan harus dapat dijalankan dan dipertanggungjawabkan kepada semua pihak yang terlibat. (d) Berkelanjutan: standar pelayanan harus terus diperbaiki secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas dan inovasi layanan. (e) Transparansi:harus menjadi prinsip utama dalam standar pelayanan agar mudah diakses oleh masyarakat. (f) Keadilan:harus menjamin dalam standar pelayanan, sehingga layanan yang diberikan dapat dinikmati oleh seluruh

masyarakat tanpa memandang status ekonomi, jarak geografis, atau perbedaan kemampuan fisik dan mental.

Pelayanan pendaftaran online rawat jalan merupakan pendaftaran tidak langsung yang memanfaatkan fasilitas web dengan fasilitas tersebut pasien mendapatkan informasi mengenai poliklinik, jadwal dokter, jam praktek dokter dan langsung mendapatkan nomor antrian pemeriksaan. Salah satu sistem pendaftaran rawat jalan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran online rawat jalan tidak langsung dengan adanya sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi masyarakat masih awam mengenai pelayanan pendaftaran online, dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan pelayanan secara offline yang harus datang langsung ke rumah sakit.

Di Rumah Sakit Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor terdapat tiga bagian pendaftaran pasien yaitu pendaftaran rawat jalan, pendaftaran rawat inap, dan pendaftaran gawat darurat. Sistem pendaftaran online di RSD Dr.H..Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor menggunakan aplikasi yang dilakukan secara mandiri oleh pasien atau keluarga pasien sebelum datang ke rumah sakit untuk mendapatkan nomor antrian, dan dilakukan penginputan data pasien oleh petugas pendaftaran yang akan memberikan feedback dalam bentuk nomor antrian.

Pendaftaran online mewajibkan pasien untuk mengunggah semua dokumen atau berkas persyaratan pada aplikasi pendaftaran. Namun,

banyak pasien yang mengalami kesulitan terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi. Terkendalanya jaringan internet dan fasilitas telepon masyarakat mengakibatkan gambar berkas yang di unggah pasien tidak dapat terbaca oleh petugas verifikasi. Jika ada persyaratan yang belum atau gagal terverifikasi karena tidak dapat memenuhi syarat mengakibatkan pasien tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran, sehingga harus melakukan unggah berkas ulang yang belum terverifikasi untuk selanjutnya menunggu semua persyaratan dapat terverifikasi.

4.2.3. Evaluasi sistem pendaftaran berbasis online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Banyaknya antrean pasien rawat jalan di RSUD dr.H.. H. Soemarno Sosroatmodjo menjadi keluhan masyarakat. Jika sebelum pendaftaran rawat jalan bisa melalui via online dengan memudahkan pasien yang ingin berobat, beberapa bulan terakhir pendaftaran via online tak bisa lagi digunakan sehingga mengharuskan pasien untuk mendaftar offline atau manual dengan nomor antre. Hal itu dikatakan salah satu orang tua pasien yang datang mengantarkan anaknya berobat.

Meskipun secara umum pendaftaran dengan metode online tidak sepenuhnya diketahui oleh masyarakat atau orang banyak terutama yang datang dari pedesaan atau masyarakat yang tidak memiliki smartphone. Menanggapi keluhan tersebut, Direktur RSUD dr.H.. H. Soemarno Sosroatmodjo mengakui bahwa pihaknya terus berupaya dalam melakukan perbaikan sistem pelayanan antrian pada layanan poli guna memudahkan

masyarakat. Beliau menyampaikan, kondisi sistem antrian sering mengalami inaktif atau sedang terintegrasi dengan Platform Sistem Informasi Rumah Sakit (Bridging SIMRS). Bahkan beliau juga memastikan agar pasien atau masyarakat yang mau mendaftar secara online dapat melakukannya satu hari sebelum berobat. Sebab, jika mendaftar pada saat pagi hari atau pada malam hari, sistem pendaftaran sudah tutup. Hal ini dilakukan guna menghindari komplain dari pasien yang mengantri secara offline pada pagi hari.

Jadi kalau yang daftar online bisa satu hari sebelumnya dan yang pastinya untuk pendaftaran online sudah aktif, Hanya saja, terkadang sering mengalami inaktif terutama saat ini SIMRS lama sedang di ganti ke SIRMS baru. Selain itu, Bapak dr.H.. Widodo Direktur RSD juga menyampaikan bahwa bridging SIMRS yang baru belum total terlaksana, namun sistem pendaftaran online telah aktif. Di samping masalah antrian, kerumunan di apotek juga menjadi sumber keluhan pasien. Pihak RSUD pun memberikan kelonggaran agar pengambilan obat memiliki area sendiri dari poli. Semoga dengan adanya perbaikan sistem dan kelonggaran ini, pasien di RSUD dr.H.. H. Soemarno Sosroatmodjo dapat mendapatkan layanan kesehatan yang lebih optimal dan nyaman.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dan pembahasan sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dengan menggunakan

1. Metode Fishbone di RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dapat disimpulkan bahwa :

- a. Man (Perilaku manusia/sumber daya manusia)

Petugas pendaftaran rawat jalan masih terdapat 4 petugas yang masih berpendidikan SMA, hal tersebut belum sesuai standar profesi rekam medis.

- b. Material (Sarana prasarana)

Fasilitas sistem pendaftaran rawat jalan masih ada yang tidak berfungsi diantaranya komputer dan CPU yang menggunakan stock lama

- c. Machine (Peralatan)

Peralatan penunjang operasi yang digunakan pada sistem pendaftaran online sudah terpenuhi seperti mesin printer, mesin barcode, dan mesin cetak nomor antrian.

d. Methode (Prosedur ketetapan dan alur)

Prosedur/ alur sistem pendaftaran sudah menggunakan SOP dan alur untuk pendaftaran online

e. Money (Ketersediaan dana)

Pendanaan untuk pendaftaran yang terjadi kerusakan pada sistem pendaftaran dalam bentuk barang tidak berupa uang.

2. Penerapan pendaftaram berbasis online pada poliklinik RSD Soemarno Sostroadmodjo Tanjung Selor belum dapat berjalan maksimal karena terkendala oleh system yang mengalami pembaharuan.
3. Evaluasi sistem pendaftaran berbasis online Pada Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dilakukan saat ini SIMRS lama sedang di ganti ke SIRMS baru. Selain itu bridging SIMRS yang baru belum total terlaksana, namun sistem pendaftaran online telah aktif.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dituangkan dalam kesimpulan, maka peneliti mengemukakan saran-saran untuk RSD dr. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor sebagai berikut :

1. Sebaiknya petugas pendaftaran rawat jalan harus lebih teliti terhadap bagian pendaftaran ketika sarana prasarana terjadi kehambatan.
2. Mengadakan pelatihan kepada semua petugas pendaftaran supaya lebih memahami yang terkait dengan pendaftaran rawat jalan.
3. Sebaiknya harus lebih memperhatikan fasilitas yang telah dibutuhkan ditempat pendaftaran, supaya disaat pelayanan tidak terdapat kendala dan kehambatan pada sistem pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amaliah, Eka Nur, Darnah, and Sifriyani. "Regresi Data Panel Dengan Pendekatan Common Effect Model (CEM), Fixed Effect Model (FEM) Dan Random Effect Model (REM) (Studi Kasus: Persentase Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/Kota Di Kalimantan Timur Tahun 2015-2018)." *Estimasi: Journal of Statistics and Its Application* 1, no. 2 (2020): 106–15. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20956/ejsa.v1i2.10574>.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Akbar, Usman 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Baridwan, Zaki. 2002. *Sistem Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Penerbit FE-UGM.
- Barata Atep Adya 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dalman. (2012). *Keterampilan Menulis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dalman. (2013). *Keterampilan Menulis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dalman.(2015). *Keterampilan menulis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dalman.(2016). *Keterampilan menulis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dalman. (2018). *Keterampilan Menulis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Desmita.(2012).*Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, Agus (Editor). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Farika Zulfa Devi dan Ervi Rachma Dewi. (2019). *Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekomono Hadi Kudus*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus* Vol. 7 No. 1

- Hanif Nurcholis, 2005, Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo, Jakarta.
- Hatta, G. R. (2010). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. (G. R. Hatta, Ed.) (1st ed.). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Hatta, G. R. (2012). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. (G. R. Hatta, Ed.) (2nd ed.). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2020. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Johni S Pasaribu dan Johnson Sihombing. (2017). Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berbasis WEB Di Klinik Sehat Margasari Bandung. Teknik Informatika, Politeknik Piksi Ganesa.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung : Nuansa.
- Kotler P, Amstorn G. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1. 2006; 439.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Najib, Mokhammad. 2008. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik. Malang: In. Trans.
- Mathar, I. (2018). Manajemen Inofrmasi Kesehatan (Pengelolaan Dokumen Rekam Medis). Yogyakarta: Deepublish.
- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi, 2005, "Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen," Salemba Empat, Jakarta.
- Muhammad Arafah. (2011). Aplikasi Sistem Informasi Berbasis SMS (Short Message Service) Gateway Pada PT. Mega Autofinance Makassar. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi 1.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Parendreng, Tasnim, Kamalia LO. Kontribusi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. J Kesehat Masy 2019; 9: 159–169.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retaling, vol. 64 No, 1, pp. 12-40

- Robbins S. P, 2001, Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi, Aplikasi, edisi ke delapan versi Bahasa Indonesia, Jilid 1 & 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Rusdarti, Kusmuriyanto. 2008. Ekonomi: Fenomena di Sekitar Kita 3. Jawa Tengah: Platinum.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter, 2007, Manajemen, Edisi Kedelapan, Jilid 1, PT Macanan Jaya Cemerlang, Klaten.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter, 2007, Manajemen, Edisi Kedelapan, Jilid 2, PT Macanan Jaya Cemerlang, Klaten.
- Syamsuddin, Lukman. 2000. Manajemen Keuangan Perusahaan: Konsep Aplikasi dalam Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan. PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Sugandha, Dann. 1991. Administrasi strategi, Taktik dan teknik penciptaan efisiensi. Jakarta : Intermedia
- Spradley, J. P. (1980). Participant Observation. Holt, Rinehart and Winston.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2016.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto Eko dan Dra. Sugiyanti Sri. 2001. Operasionalisasi Pelayanan Prima. Jakarta: LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
- Sondang P. Siagian. (1985), Administrasi Pembangunan, Jakarta : Bumi Aksara
- Yamit, Z. 2002. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yamit, Z. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Waluyo, B. dan Kuswanto. 2007. Model Pendugaan Jumlah Aphid (*Aphis craccivora* Koch) Secara In Situ pada Tanaman Kacang Panjang. Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian Indonesia 1:69-77.

Lembar Kuesioner

Petugas Rekam Medis Administrasi Pendaftaran Online Pada Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode *Fishbone* di Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Pendidikan Terakhir : 1. SLTP
2. SLTA
3. D-III RMIK
4. D-IV RMIK

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan dengan memberikan tanda () pada satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dan sesuai dengan kenyataan yang sebenar – benarnya terjadi ditempat kerja, dengan pilihan alternatif sebagai berikut:
 - 1) Apabila Bapak/Ibu menjawab “YA” pernyataan
 - 2) Apabila Bapak/Ibu menjawab “TIDAK” pernyataan
2. Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya

MAN (PERILAKU MANUSIA)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
\1.	Apakah petugas rekam medis pada bagian pendaftaran berkompeten dalam menggunakan aplikasi sistem pendaftaran dalam mengolah data?			

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
2.	Apakah pendaftaran selalu memperhatikan kecepatan proses pelayanan pendaftaran selalu dilakukan dengan baik?			
3.	Apakah petugas rekam medis pada bagian pendaftaran terdapat keterlambatan pada server disaat menggunakan sistem tersebut?			

MATERIAL (SARANA PRASARANA)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Apakah pada sarana prasarana pada bagian pendaftaran masih terdapat kekurangan?			
2.	Adakah disaat sarana prasarana digunakan terdapat keterlambatan ?			

METHODE (PROSEDUR KETETAPAN)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Adakah kebijakan/ SOP dari rumah sakit yang mengatur mengenai pendaftaran online?			
2.	Adakah alur yang terkait pada sistem pendaftaran rawat jalan online?			

MACHINE (PERALATAN)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Apakah peralatan komputer diletakkan dalam kondisi memadai?			
2.	Apakah kelengkapan penunjang seperti komputer, formulir pasien, bolpoint dll memadai untuk menunjang pelayanan pendaftaran?			

MONEY (DANA)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Apakah pada komputer terdapat dana perbaikan jika terdapat komponen elektronik yang mengalami kerusakan/ perlu perawatan?			
2.	Apakah kualitas alat (komputer) yang digunakan dalam penerapan sistem pendaftaran rawat jalan online sudah baik dan berjalan dengan lancar?			
3.	Apakah terdapat biaya untuk perawatan alat ketika alat tersebut mengalami kerusakan?			
4.	Apakah terdapat biaya penambahan pada petugas rekam medis bagian pendaftaran?			

Lampiran 7

Lembar Kuesioner Pasien Rawat Jalan Berbasis Online di RSUD di Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : L/P
5. Pendidikan Terakhir : 1. SD
2. SLTP
3. SLTA

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan dengan memberikan tanda () pada satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dan sesuai dengan kenyataan yang sebenar – benarnya terjadi ditempat kerja, dengan pilihan alternatif sebagai berikut:
 - 3) Apabila Bapak/Ibu menjawab “YA” pernyataan
 - 4) Apabila Bapak/Ibu menjawab “TIDAK” pernyataan
2. Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya

MAN (PERILAKU MANUSIA)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Apakah pasien yang mendaftar dengan sistem pendaftaran online mampu menjalankan dengan baik?			
2.	Adakah pasien mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online?			

MATERIAL (SARANA PRASARANA)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Adakah pada pasien sarana prasarana terdapat kesulitan pada sinyal handphone?			
2.	Adakah keterlambatan pada handphone pasien disaat akan mendaftar?			

METHODE (PROSEDUR KETETAPAN)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Apakah pasien mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran rawat jalan online?			
2.	Adakah pasien mengalami kesulitan pada alur sistem pendaftaran online tersebut?			

MACHINE (PERALATAN)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Apakah handphone pada pasien yang digunakan untuk mendaftar dalam kondisi memadai ?			

MONEY (DANA)

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
		1	2	
1.	Apakah pasien dalam mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak?			
2.	Adakah ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan?			

Lampiran 8

Lembar Observasi

Petugas Rekam Medis Administrasi Pendaftaran Online Pada Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode *Fishbone* di Poliklinik RSUD Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

NO	PERTANYAAN		JAWABAN	
			ADA	TIDAK
1.	<i>Man</i>	a. Petugas mampu menyalakan sistem pendaftaran. b. Petugas mampu menyelesaikan/ memperbaiki sistem pendaftaran online jika terjadi <i>error</i> hambatan. c. Petugas pendaftaran dalam menjalankan sistem pendaftaran online terdapat kesulitan.		
2.	<i>Material</i>	a. Sarana prasarana dapat menunjang petugas dalam membantu untuk menyelesaikan data pasien. b. Adakah keterlambatan komputer pada saat petugas menjalankan.		
3.	<i>Method</i>	a. Prosedur/ SOP pendaftaran rawat jalan online. b. Alur pendaftaran rawat jalan online berbasis SMS.		
4.	<i>Machine</i>	a. Pada komputer perangkat keras yang digunakan sistem pendaftaran online terdapat perangkat yang tidak bisa digunakan. b. Perangkat lunak yang digunakan pendaftaran online komputer ada yang tidak bisa tersambungkan.		
5.	<i>Money</i>	a. Tersedianya biaya perawatan. b. Tersedia biaya perbaikan sistem		

