

Pengaruh Penerapan Aplikasi Pendaftaran *Online* Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon

Hasnah Arnita ¹, Yuyun Yunengsih ^{2*}

^{1,2*} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Email: hasnaharnita19@gmail.com ¹, yoen1903@gmail.com ^{2*}

Histori Artikel:

Dikirim 13 Juli 2024; *Diterima dalam bentuk revisi* 30 Juli 2024; *Diterima* 10 Agustus 2024; *Diterbitkan* 20 September 2024. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Sistem pendaftaran online rawat jalan merupakan inovasi teknologi di bidang kesehatan yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran. Salah satu implementasinya dilakukan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon melalui aplikasi Mobile JKN. Namun, pelaksanaan sistem ini masih menghadapi beberapa kendala. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak implementasi, manfaat, kendala, serta solusi terkait penggunaan aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala rekam medis, staf pendaftaran, petugas layanan pelanggan yang menangani Mobile JKN, serta pasien pengguna aplikasi. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara, kemudian dianalisis melalui proses pengumpulan, reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pendaftaran online rawat jalan memiliki dampak positif dalam mengurangi beban kerja staf pendaftaran dan mempermudah akses pasien. Namun, tantangan masih ditemukan, terutama pada pasien lanjut usia yang tidak memiliki perangkat smartphone atau datang tanpa pendamping. Rumah sakit mengatasi masalah ini dengan memberikan edukasi kepada pasien terkait penggunaan sistem.

Kata Kunci: Mobile JKN; Pendaftaran; Penerapan; Pengaruh.

Abstract

The online outpatient registration system is a technological innovation in healthcare aimed at enhancing the efficiency of registration services. One of its implementations is carried out at Hasna Medika Cirebon Hospital through the Mobile JKN application. However, several challenges persist in its execution. This study aims to evaluate the impact, benefits, challenges, and solutions related to the use of the online registration application at Hasna Medika Cirebon Hospital. The research employs a qualitative descriptive method with purposive sampling. Informants include the head of the medical records department, registration staff, customer service officers responsible for managing Mobile JKN, and patients using the application. Data were collected through observation and interviews, followed by analysis through the processes of data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of the online outpatient registration system positively impacts the reduction of the registration staff's workload and facilitates patient access. Nevertheless, challenges remain, particularly for elderly patients without smartphones or those visiting the hospital unaccompanied. The hospital addresses these issues by providing patient education on system usage.

Keyword: Mobile JKN; Registration; Implementation; Impact.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital terus mengalami kemajuan pesat dan telah merambah ke berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Teknologi ini memungkinkan akses terhadap informasi dan komunikasi secara lebih mudah dan efisien, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan, menyediakan layanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat inap, rawat jalan, serta layanan gawat darurat (Permenkes No. 3, 2020).

Layanan rawat jalan merupakan titik awal bagi pasien untuk mendapatkan informasi dan layanan sebelum menerima perawatan lebih lanjut atau jika diperlukan, rawat inap (Jalan, 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 18 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan melalui Sistem Informasi Kesehatan, sistem informasi kesehatan merupakan seperangkat struktur yang mencakup data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, dan sumber daya manusia yang terintegrasi untuk mendukung pembangunan kesehatan secara menyeluruh. Sistem informasi elektronik dalam kesehatan mencakup serangkaian prosedur dan perangkat yang berfungsi dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta menyebarkan data dan informasi terkait kesehatan.

Keberadaan sistem informasi yang andal dan akurat di rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien dan masyarakat. Salah satu elemen krusial dalam sistem informasi rumah sakit adalah sistem pendaftaran dan pengelolaan data pasien (Afdoli & Malau, 2019). Penerapan teknologi digital dalam layanan pendaftaran pasien, terutama pada layanan rawat jalan, telah menjadi strategi utama bagi rumah sakit dalam mengurangi waktu tunggu, memahami kebutuhan pasien, serta meningkatkan efektivitas dan kepuasan pelayanan (Suci Widya Primadhani *et al.*, 2023).

Salah satu inovasi digital dalam pendaftaran pasien di Indonesia adalah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini, yang dikembangkan oleh pemerintah, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan serta mendapatkan informasi tanpa harus hadir di rumah sakit. Aplikasi ini juga mempercepat proses antrean pendaftaran dan mengurangi kepadatan di ruang tunggu rumah sakit (Utami *et al.*, 2024). Namun, penerapan Mobile JKN belum sepenuhnya optimal karena masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkannya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yohana Denyka Kurniawati *et al.* (2021) di RS Dr. Oen Solo Baru menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran online merasa puas, terutama karena berkurangnya antrean di bagian pendaftaran. Meskipun demikian, sebagian pasien enggan beralih ke sistem pendaftaran online karena terbiasa dengan sistem manual dan kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasinya. Penelitian serupa oleh Afdoli dan Malau (2019) di RSUP M Djamil Padang menemukan bahwa meskipun sistem pendaftaran online rawat jalan cukup efektif, beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman pasien dalam menggunakan aplikasi masih sering terjadi.

Di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon, sistem pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN telah diterapkan dengan dukungan sumber daya manusia yang memadai serta adanya admin khusus untuk aplikasi tersebut. Namun, berbagai hambatan masih ditemukan dalam pelaksanaannya, terutama pada pasien yang belum familiar dengan teknologi digital. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini berfokus pada evaluasi pengaruh penerapan aplikasi pendaftaran online terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon, yang hingga saat ini belum banyak diteliti di lokasi tersebut.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, sebagaimana dijelaskan oleh Rusandi dan Muhammad Rusli (2021). Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan menyajikan data secara apa adanya tanpa dimodifikasi atau diperbaiki, dengan fokus pada memberikan gambaran yang jelas dan menjelaskan fenomena atau kejadian yang sedang terjadi secara menyeluruh. Proses

penelitian kualitatif deskriptif meliputi beberapa tahapan. Tahap pertama adalah merumuskan masalah penelitian, di mana peneliti mengidentifikasi dan membatasi masalah untuk memastikan bahwa pertanyaan yang ada dapat dijawab di lapangan. Tahap kedua adalah menentukan data penelitian, yang melibatkan pemilihan informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah. Tahap ketiga adalah pemilihan teknik pengumpulan data, di mana peneliti memilih alat atau instrumen yang sesuai, sering kali melibatkan peneliti itu sendiri dalam kegiatan seperti studi dokumentasi, observasi, atau wawancara. Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan, di mana peneliti membuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan menyusunnya dalam bentuk laporan.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi kepala rekam medis, perekam medis yang terlibat dalam pendaftaran rawat jalan, petugas *customer service* (CS) yang menangani aplikasi Mobile JKN, dan pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi dan wawancara. Analisis data, sebagaimana diuraikan oleh Sri K (2018), meliputi beberapa langkah: pertama, pengumpulan data, di mana data yang dikumpulkan diorganisir menjadi informasi penting sesuai dengan masalah penelitian. Kedua, reduksi data, yang melibatkan pengumpulan dan pengelompokan informasi berdasarkan topik masalah serta informan. Ketiga, penyajian data, di mana data yang telah direduksi ditampilkan dengan cara yang mudah dipahami. Terakhir, penarikan kesimpulan, di mana setelah penyajian data, peneliti melakukan pembahasan untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat menjawab masalah penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon merupakan Rumah Sakit khusus Jantung kelas B. Pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon sudah sepenuhnya menggunakan elektronik dengan menerapkan sistem pendaftaran *online* untuk rawat jalan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon:

3.1.1 Penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon

1) Untuk pihak rumah sakit

Peran terkait pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon.

Berikut penjelasannya:

“...Peran saya di sini sebagai koordinator untuk pendaftaran rawat jalan...” . (Kepala Rekam Medis)

“...Pertama, membantu proses pendaftaran pasien rawat jalan. Kedua, mengarahkan pasien untuk ke poli tujuan. Ketiga membantu pasien untuk mendaftar online di bulan berikutnya, jika pasien menggunakan online...” . (Perekam Medis Bagian Pendaftaran RJ)

“...Saya sebagai customer service terkait dengan pelayanan pendaftaran, tugas saya untuk membantu pasien yang akan berobat ke mesin anjungan pendaftaran...” . (Petugas CS)

Sejak kapan Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon menerapkan sistem pendaftaran *online* untuk rawat jalan?

Berikut penjelasan dari kepala rekam medis:

“...Mulai gencar-gencarnya dari bulan Agustus tahun 2023, sebenarnya untuk aplikasi Mobile JKN sendiri sudah ada sejak lama, namun kita baru benar-benar diperketat dan baru edukasi lebih banyak di pertengahan tahun 2023...” .

Bagaimana alur pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon?

Berikut penjelasan dari petugas CS:

“...Pasien datang ke rumah sakit membawa dan menunjukkan nomor antrean online, lalu masukkan kode booking nomor antrean tersebut, selanjutnya pasien sidik jari, kemudian kita registrasi dan cetak SEP, lalu pasien kita arahkan ke poli dokter yang sedang praktik tersebut...”.

2) Untuk Pasien

Dari mana Bapak/Ibu mengetahui aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan yang diterapkan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon?

Berikut penjelasannya:

“...Saya mengetahui Mobile JKN dari petugas pendaftaran, disarankan oleh petugas pendaftaran yang ada di sini...” (Pasien N)

“...Dari petugas pendaftaran langsung, waktu itu kontrol masih datang langsung ke rumah sakit, lalu petugas memberikan informasi untuk daftar menggunakan Mobile JKN...” (Pasien E)

3.1.2 Pengaruh penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon

1) Untuk pihak rumah sakit

Apakah ada perbedaan yang signifikan saat beralih ke pendaftaran *online* rawat jalan? Dan apa saja pengaruh atau dampak yang dirasakan setelah diterapkannya pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon?

Berikut penjelasannya:

“...Ada, tentunya pasti ada, karena jika menggunakan pendaftaran *online* pasien sudah tidak perlu jauh-jauh datang dengan waktu yang lama. Sekarang kita sudah pakai *online* jadi kita mengarahkan pasien satu jam sebelum dokter mulai praktik saja untuk datangnya...” (Perekam Medis Bagian Pendaftaran RJ)

“...Perbedaan yang signifikan jelas antrean, antreannya jadi tidak terlalu panjang, pengaruh yang dirasakan untuk petugasnya sendiri memang lebih nyaman saat pendaftaran, jadi dapat menyingkat waktu saat pendaftaran dan untuk antrean pasien pun sudah terbagi di mesin APM, antara yang *online* dengan yang manual, seperti itu pengaruh yang dirasakan, petugas pendaftaran jadi lebih nyaman, dan pasien juga nyaman karena tidak perlu menunggu datang pagi-pagi untuk dapat nomor awal ke dokter karena sudah daftar terlebih dahulu di Mobile JKN, jadi seperti itu...” (Kepala Rekam Medis)

“...Untuk perbedaannya ada, dan untuk pengaruh yang dirasa itu dari pasien, pasien datang sudah memiliki nomor antrean dengan nomor kecil. Pasien tidak perlu datang pagi-pagi untuk menunggu pendaftaran dibuka, jadi pasien dapat datang satu jam sebelum dokter praktik...” (Petugas CS)

2) Untuk pasien

Apakah Bapak/Ibu merasakan perbedaan pada saat mendaftar secara *online*?

Berikut penjelasannya:

“... Lebih mudah memakai *online*, jadi tidak sulit. Kalau menggunakan manual saya pagi daftar ke rumah sakit lalu pulang lagi karena menunggu di sini lama, untuk antrean dokter pukul 1 lewat 30 menit, jadi harus bolak-balik. Kalau menggunakan *online* sudah daftar di Mobile JKN, jadi dapat dikira-kira pukul sekian, jadi tidak menunggu lama juga...” (Pasien N)

“...Memakai *online* jadi lebih cepat, kemarin dapat nomor antrean 4 atau 15, jadi dapat nomor antrean lebih kecil...” (Pasien E)

2) Apakah Bapak/Ibu merasa puas dan terbantu dengan adanya pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon?

Berikut penjelasannya:

“Alhamdulillah, saya merasa terbantu sekali” (Pasien N)

“Merasa terbantu, untuk pelayanan menjadi lebih cepat, tidak perlu menunggu lama saat dipanggil dokter. Saya merasa puas dan terbantu memakai *online* ini, kalau pakai manual lumayan panjang antreannya” (Pasien E)

3.1.3 Kendala penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon dan upaya untuk mengatasinya

1) Untuk pihak rumah sakit

Apakah ada kendala yang dihadapi dalam penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon ? Dan bagaimana cara mengatasinya?

Berikut penjelasannya:

“...Kendala yang ditemukan, seperti tidak semua pasien memiliki handphone dan kebanyakan pasien di Hasna Medika Cirebon itu sudah lansia, di mana pasien-pasien tersebut saat kita edukasi dan ditanyakan memiliki handphone tidak pasti menjawab tidak memiliki, jadi seperti itu kendala yang dihadapi. Pasien-pasien yang sudah lansia dan datang ke rumah sakit tidak ditemani oleh keluarganya, jadi tidak bisa untuk pakai antrean online atau pendaftaran online pakai Mobile JKN. Untuk cara mengatasinya, kita berikan edukasi pada saat kunjungan tersebut (Ibu untuk kunjungan bulan berikutnya, Ibu datang bersama keluarga yang mempunyai handphone android, agar Ibu dapat mendaftar secara online, jadi Ibu tidak perlu mengantre datang pagi-pagi atau datang sebelum jam pendaftaran, agar Ibu tidak menunggu lama) jadi diarahkan seperti itu, kita beri edukasi. Seperti itu cara mengatasinya, agar meningkatnya pasien-pasien untuk mendaftar menggunakan aplikasi Mobile JKN...” (Kepala Rekam Medis)

“...Kendalanya tentu saja ada, pasien yang sudah lanjut usia kebanyakan tidak memiliki handphone sehingga belum bisa untuk daftar online. Lalu untuk mengatasinya yaitu dengan cara kita memberikan informasi cara untuk mendaftar online, yang mendaftarkan dari anak pasien tersebut, saat pasien akan berobat berikutnya pasien hanya perlu menunjukkan nomor antrean yang sudah didaftarkan oleh anaknya...” (Petugas CS)

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon, berikut ini disajikan gambaran visual mengenai alur pendaftaran yang berlaku. Gambar 1 memperlihatkan tahapan-tahapan dalam proses pendaftaran rawat jalan, mulai dari kedatangan pasien hingga penyelesaian pendaftaran.



Gambar 1. Alur Pendaftaran Rawat Jalan RS Hasna Medika Cirebon.

3.2 Pembahasan

Dari hasil wawancara tersebut yang dilakukan oleh peneliti mengenai “Pengaruh Penerapan Aplikasi Pendaftaran *Online* Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon” didapatkan:

1) Penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon

Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon mulai menerapkan aplikasi pendaftaran *online* sejak bulan Agustus 2023 dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan. Dari hasil observasi didapatkan cara penggunaan Mobile JKN untuk pendaftaran di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon:



Gambar 2. Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

- 1) Pertama, pasien harus masuk atau *login* pada aplikasi BPJS atau M-JKN (Mobile JKN).
- 2) Kedua, pastikan pasien sudah memiliki rujukan dari faskes ke-1 atau bisa juga surat kontrol yang masih berlaku.
- 3) Ketiga, pilih faskes rujukan tingkat lanjut (RS Hasna Medika Cirebon).
- 4) Keempat, pilih ambil antrian.
- 5) Kelima, masukkan tanggal kunjungan berobat sesuai dengan tanggal kontrol atau melebihi tanggalnya.
- 6) Keenam, pilih dokter, kemudian pilih “Daftar Pelayanan”. Untuk pasien yang pertama kali berkunjung pilih dokter yang diinginkan.
- 7) Terakhir, nomor antrian akan muncul dan jumlah pasien yang mengantre di poli tujuan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengembangkan inovasi baru pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi yaitu aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan kualitas layanan Kesehatan (Wulanadary *et al.*, 2019).



Gambar 3. Fasilitas Aplikasi Mobile JKN

Mobile JKN juga memberikan fasilitas lain, seperti info program JKN, info ketersediaan tempat tidur, info lokasi faskes, pengaduan layanan JKN, info riwayat pelayanan, perubahan data peserta, rehab (cicilan), konsultasi dokter, pendaftaran peserta baru, pendaftaran pelayanan (antrean), info peserta, minum obat, info jadwal tindakan dokter, info virtual account, info iuran, skrining riwayat kesehatan, pendaftaran auto debit, dan info riwayat pembayaran. Berdasarkan temuan peneliti mengenai penerapan pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat di lapangan bahwa pihak rumah sakit sudah memahami alur dan perannya masing-masing di bagian pendaftaran. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap pasien yang mendaftar secara *online* menunjukkan bahwa mereka mengetahui adanya aplikasi pendaftaran *online* dari pihak rumah sakit terkait pendaftaran rawat jalan. Pasalnya, pihak terkait pendaftaran rawat jalan juga melakukan sosialisasi dengan turun langsung untuk mengenalkan aplikasi pendaftaran *online* dan membantu pasien yang akan mendaftar secara *online* serta mempromosikan di platform media sosial rumah sakit.

2) Pengaruh penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan memberikan pengaruh yang baik bagi rumah sakit khususnya di rawat jalan. Dan layanan pendaftaran rawat jalan telah memberikan dampak positif terhadap pasien.

a) Pengaruh untuk Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon

1. Mempersingkat waktu pendaftaran rawat jalan.
2. Antrean di mesin anjungan jadi tidak terlalu panjang sehingga unit pendaftaran jadi lebih teratur.
3. Memudahkan dan meringankan pekerjaan bagian administrasi rawat jalan.

b) Pengaruh untuk pasien

1. Saat pasien datang, mereka sudah memiliki nomor antrean, berbeda saat menggunakan manual pasien harus mengambil nomor antrean terlebih dahulu.
2. Pasien jadi lebih mudah mendapatkan pelayanan di pendaftaran rawat jalan.
3. Pasien tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendaftar sehingga akan menghemat waktu pasien.

- 3) Kendala penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon dan upaya untuk mengatasinya

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, meskipun dalam penerapan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan memberikan manfaat bagi pihak rumah sakit dan pasien, namun masih terdapat kendala dalam penerapannya karena Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon merupakan Rumah Sakit khusus Jantung yang sebagian besar pasiennya adalah lansia yang tidak memiliki *handphone* ataupun datang sendiri tanpa didampingi oleh siapa pun sehingga tidak dapat melakukan pendaftaran secara *online*. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak rumah sakit melakukan upaya dengan memberikan edukasi kepada pasien saat kunjungan tersebut berupa pemberian informasi untuk kunjungan berikutnya datang bersama keluarga yang memiliki *handphone* untuk dibantu mendaftar secara *online* sehingga pasien saat kunjungan berikutnya hanya membawa nomor antrean yang sudah didaftarkan terlebih dahulu oleh keluarganya, jadi pasien tidak perlu lagi datang pagi-pagi untuk mengantre. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh (Septian, 2021) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta bahwa diperlukan kerja sama pasien untuk pendaftaran *online* sesuai dengan prosesnya, sehingga faktor penggunaan aplikasi dari pasien dan petugas merupakan komponen yang saling berkaitan dalam kelancaran penerapan pendaftaran *online*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai “Pengaruh Penerapan Aplikasi Pendaftaran *Online* Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon” yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon mulai menerapkan aplikasi pendaftaran *online* sejak Agustus 2023 menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penerapan aplikasi pendaftaran *online* sudah berjalan dengan baik karena pasien mengetahui aplikasi pendaftaran *online* dari pihak rumah sakit yang menyosialisasikan secara langsung kepada pasien tentang alur pendaftaran *online*, serta mengiklankan di media sosial rumah sakit. Pengaruh yang dirasakan oleh pihak rumah sakit setelah penerapan aplikasi pendaftaran *online* ini adalah berpengaruh baik terhadap waktu pendaftaran menjadi lebih singkat sehingga memudahkan pekerjaan bagian administrasi rawat jalan, serta berpengaruh baik juga untuk pasien, seperti lebih mudah mendapatkan pelayanan di pendaftaran rawat jalan karena pasien sudah memiliki nomor antrean sehingga tidak perlu menunggu lama untuk mendaftar maka akan menghemat waktu pasien. Masih terdapat kendala yang dihadapi, yaitu pasien yang berobat ke Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon sebagian besar merupakan lansia yang tidak memiliki *handphone* atau datang sendiri ke rumah sakit sehingga tidak bisa mendaftar secara *online*. Upaya yang dilakukan untuk mengatasinya adalah dengan memberikan edukasi kepada pasien agar membawa keluarganya untuk dibantu didaftarkan *online* di *handphone* keluarganya, supaya kunjungan berikutnya dapat mendaftar secara *online*.

5. Daftar Pustaka

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1–24.
- Jalan, K. I. R. (2019). *Pedoman instalasi rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan 2019*.
- Permenkes 18. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan Melalui Sistem Informasi Kesehatan*, 848, 1–11.
- Permenkes No. 3. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, 69(555), 1–53.

- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang penelitian kualitatif dasar/deskriptif dan studi kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Septian, E. (2021). Penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Sri, K. V. (2018). Penggunaan e-office dalam komunikasi organisasi oleh unit sumber daya manusia di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung. 63–118.
- Suci Widya Primadhani, ... Amelia Intan Atthahirah. (2023). Sistem pendaftaran online sebagai suatu strategi peningkatan layanan rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 20–26. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2890>
- Utami, P., ... Firah, A. (2024). Analisis pemanfaatan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>
- Wulanadary, A., ... Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yohana Denyka Kurniawati, ... Adi Utarini. (2021). Dampak implementasi aplikasi pendaftaran daring pelayanan rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 24(02), 48–54. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v24i02.4123>