

**IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT  
UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KEPUASAN PASIEN**

**Lidya Paramitha Moha<sup>1)</sup>, Novitasari Ismail<sup>2)</sup>, Nininng Pakaya<sup>3)</sup>**

Universitas Bina Mandiri Gorontalo

Email<sup>1)</sup>: lidyaamo94@gmail.com

**ABSTRACT**

*The development of information technology is increasingly rapid and reaches various aspects of life, including in the health sector. The application of information technology in hospitals provides benefits in improving the efficiency and quality of health services, one of which is through an online registration system. This community service aims to provide information related to the online registration system that makes it easier for the public to access health services at hospitals. This service activity was carried out in East Pentadio village, Telaga Biru District, Gorontalo Regency. The method used is education and interactive discussions designed to provide an in-depth understanding of the online registration system to improve time efficiency and patient satisfaction. The results of the activity showed an increase in public understanding of the online registration system. This activity also identifies the main obstacles of society in the limitations of infrastructure and digital literacy and practical solutions to overcome them.*

**Keywords:** Online Registration System, Efficiency, Patient Satisfaction

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan menjangkau berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang kesehatan. Penerapan teknologi informasi di rumah sakit memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan, salah satunya melalui sistem pendaftaran online. Pengabdian masyarakat ini bertujuan memberikan informasi terkait sistem pendaftaran online yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan di rumah sakit. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di desa Pentadio Timur Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Metode yang digunakan adalah edukasi dan diskusi interaktif yang dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam terkait sistem pendaftaran online guna peningkatan efisiensi waktu dan kepuasan pasien. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan dalam pemahaman masyarakat tentang sistem pendaftaran online. Kegiatan ini juga mengidentifikasi hambatan utama masyarakat dalam keterbatasan infrastruktur dan literasi digital serta solusi praktis untuk mengatasinya.

**Kata kunci:** Sistem Pendaftaran Online, Efisiensi, Kepuasan Pasien

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan menjangkau berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang kesehatan. Hal ini membawa perubahan signifikan dalam efisiensi dan kualitas pelayanan. Pemerintah telah mulai menerapkan teknologi sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, mengingat pesatnya

perkembangan teknologi saat ini yang membuat hampir semua aktivitas tidak bisa dilakukan tanpa teknologi (Eprilianto et al., 2019; Fachrian & Ode, 2018)

Berbagai fasilitas layanan kesehatan mulai mengadopsi teknologi informasi dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan dan pusat layanan kesehatan bertanggung jawab menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Dalam jurnal Effendy dkk (2024) studi McKinsey menerangkan rumah sakit yang berhasil mengimplementasikan teknologi informasi secara efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional hingga 20% dan mengurangi kesalahan medis hingga 30%. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana teknologi informasi dapat diterapkan secara optimal dalam layanan kesehatan di rumah sakit.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan rumah sakit dihadapkan dengan berbagai tantangan dan permasalahan salah satunya antrian layanan kesehatan yang panjang dan berbelit-belit. Hal ini dapat menyebabkan waktu tunggu antrian yang lama dan menimbulkan penumpukan pasien, Fenomena ini sering terjadi di loket pendaftaran pasien di rumah sakit. Menurut Iqbal dalam (Eko, Sona, Saputra, & Rolliawati, 2019) antrian terjadi ketika objek-objek mengarah ke suatu area untuk menerima layanan, namun mengalami penundaan karena mekanisme pelayanan sedang sibuk.

Dalam Jurnal Keuangan dan Bisnis pada bulan oktober 2019 menunjukkan bahwa sistem antrean memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hingga mencapai 83,8%. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman pasien dalam menunggu layanan di fasilitas kesehatan sangat memengaruhi bagaimana mereka menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan memahami dan mengelola antrian dengan baik, pelayanan kesehatan dapat meningkatkan efisiensi operasional.

Penerapan teknologi informasi di rumah sakit memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan, salah satunya melalui sistem pendaftaran online. Implementasi sistem pendaftaran online menjadi inovasi yang memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa harus mengunjungi dan mengantri di loket rumah sakit. Sistem pendaftaran online ini dapat diakses menggunakan komputer atau *handphone* yang terkoneksi dengan internet. Adanya sistem pendaftaran online di rumah sakit dapat mengurangi penumpukan pasien akibat antrian yang panjang, mengurangi waktu tunggu serta meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh (Rizany, 2019) dimana terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pasien online dan offline serta waktu tunggu yang singkat cenderung akan meningkatkan kepuasan pasien. Begitupun yang dikemukakan oleh (Aiken, Sermeus, & Heede, 2019), waktu tunggu yang optimal tidak hanya menghasilkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat memperkuat hubungan pasien dengan penyediaan layanan kesehatan.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan metode edukasi dan diskusi interaktif. Proses pelaksanaan melibatkan beberapa tahap sebagai berikut:

1. **Persiapan:** Identifikasi kebutuhan masyarakat dan penyusunan materi edukasi. Kebutuhan ini didasarkan pada survei awal yang dilakukan kepada sejumlah perwakilan masyarakat untuk mengetahui sejauh mana pemahaman mereka tentang sistem pendaftaran online.
2. **Pelaksanaan:** Penyampaian edukasi pengenalan sistem pendaftaran online rumah sakit, pentingnya sistem pendaftaran online rumah sakit dan cara kerjanya. Materi disampaikan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan relevan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat.
3. **Evaluasi:** Pengukuran pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan melalui kuesioner. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman sistem pendaftaran online setelah edukasi dilakukan.

**Pelaksanaan Kegiatan** Kegiatan ini diawali dengan pertemuan antara tim pengabdian dan Kepala Desa Pentadio Timur, untuk membahas mulai dari rencana dan tujuan kegiatan. Selanjutnya, dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai jadwal dan manfaat kegiatan ini. Pada hari pelaksanaan, materi disampaikan menggunakan presentasi dan video edukatif yang membahas manfaat dan alur pendaftaran online rumah sakit

Sesi diskusi interaktif memungkinkan peserta untuk berbagi pengalaman pribadi dan bertanya langsung kepada fasilitator. Salah satu topik yang banyak dibahas adalah masyarakat yang masih belum terbiasa melakukan pendaftaran online dan keterbatasan dalam mengakses koneksi internet sehingga sulit mengakses sistem pendaftaran online.

Keberhasilan kegiatan ini memerlukan partisipasi dan kerja sama antara pemerintah desa, rumah sakit dan penyedia layanan internet untuk dapat memperluas akses

## HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang berlangsung di Desa Pentadio Timur ini dihadiri oleh masyarakat dengan antusiasme tinggi. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman tentang sistem pendaftaran online di kalangan peserta. Sebelum kegiatan, hanya 35% peserta yang memiliki pengetahuan dasar tentang pendaftaran online, sementara setelah kegiatan angka ini meningkat menjadi 75%.

Awalnya peserta kesulitan memahami proses pendaftaran online khususnya lansia dan masyarakat yang pendidikan rendah, namun dengan penyampaian bahasa yang mudah dimengerti peserta memahami manfaat dan langkah-langkah penggunaan sistem pendaftaran online setelah mengikuti pelatihan.

Kesederhanaan aplikasi pendaftaran online menjadi mudah dan cepat, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien dalam mengantri di loket pendaftaran. Waktu

tunggu di loket rumah sakit dapat berkurang sehingga pasien lebih cepat mendapatkan layanan. Saat melakukan pendaftaran online, pasien dapat melakukan penjadwalan konsultasi yang dibutuhkan pada jam sesuai pelayanan dan ketersediaan antrian konsultasi. Adanya opsi pendaftaran online ini menciptakan kepuasan pasien karena memenuhi kebutuhan pasien dalam mengurangi waktu tunggu.

Hasil dari kegiatan ini tidak hanya menunjukkan peningkatan pemahaman masyarakat, tetapi perubahan sikap dalam keterlibatan partisipasi menggunakan sistem pendaftaran secara online saat ingin mendapatkan pelayanan rumah sakit.

**Tantangan:** Lansia dan masyarakat dengan pendidikan rendah mengalami kendala dalam mengakses sistem pendaftaran online.

**Strategi Penanganan Tantangan** Untuk mengatasi tantangan ini, tim pengabdian menggunakan metode pendampingan dan pelatihan, dimana fasilitator mendampingi selama proses mengakses sistem pendaftaran online. Selain itu penggunaan media visual seperti video dan infografis juga terbukti efektif dalam menyampaikan langkah-langkah sistem pendaftaran online.

Dengan adanya dukungan dari pihak aparat desa dan pusat kesehatan setempat, masyarakat yang menghadapi tantangan merasakan kemudahan dalam mengakses sistem pendaftaran online. Sisi lain masyarakat menyadari pentingnya mengetahui manfaat implementasi sistem pendaftaran online di rumah sakit yang dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien.

## **SIMPULAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan pengetahuan Masyarakat terkait implementasi sistem pendaftaran online rumah sakit di Desa Pentadio Timur. Kegiatan serupa diharapkan dapat dilakukan secara berkelanjutan untuk memperkuat pemahaman dan dukungan masyarakat terhadap perkembangan teknologi yang memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu, kolaborasi dengan pihak aparat desa dan pusat kesehatan setempat sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan edukasi serta mengadakan pelatihan berkala dalam meningkatkan literasi digital masyarakat.

Pentingnya penguatan jejaring sosial dan dukungan komunitas juga menjadi poin penting dari kegiatan ini. Dengan dukungan yang kuat dari komunitas, adanya sistem pendaftaran online masyarakat dapat merasakan manfaat dan kemudahan dalam melakukan pendaftaran layanan kesehatan dari rumah tanpa harus mengunjungi rumah sakit secara langsung.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih kepada Kepala Desa Pentadio Timur, dan seluruh masyarakat Desa Pentadio Timur yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Bina Mandiri Gorontalo yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Aiken, L., Sermeus, W., & Heede, K. V. (2019). *patient satisfaction with hospital care and nurse in England: an observational study*. *British medical journal*, 9 (1)
- [2] Effendy, C., Vip Paramarta, & Eka Purwanda. (2024). Peran Teknologi Informasi, Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit (Kajian Literatur)
- [3] Eko, A. P., Sona, M. N., Saputra, A. F., & Rolliawati, D. (2019). Pemodelan Dan Simulasi Antrian Pendaftaran Driver Baru Go-Jek Di Sidoarjo. *Majalah Ilmiah Unikom*, 17(1), 13-18
- [4] Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30-37
- [5] Rizany I. (2019). Efektifitas pendaftaran online terhadap waktu tunggu dan kepuasan Pasien di rawat jalan RSUD Ulinn dan RSDI Banjarbaru.