

**SOSIALISASI PENERAPAN DIGITALISASI *APPOINTMENT*
DI RUMAH SAKIT AWAL BROS BATAM**

Widya Putri^{1*}, Riza Suci Ernaman Putri², Dinda Astya Monique³

¹⁻³ Universitas Awal Bros

E-mail: ¹⁾ widyaputri@stikesawwalbrosbatam.ac.id, ²⁾ riza_suci@yahoo.com,
³⁾ dinda.monique2304@gmail.com

Abstract

Indirect registration is conducted online with the aim of reducing patient accumulation caused by lengthy registration times. The online registration system implemented by Awal Bros Hospital Batam offers four options: registration through the Haloawalbros application, Stardok, Chatbot (specifically for online registration via WhatsApp), and the Mobile JKN application for BPJS patients. This study aims to determine the procedures for the online appointment registration system at Awal Bros Hospital Batam. The research methodology includes population sampling techniques and operational definitions of research variables. Based on the research findings, Awal Bros Hospital Batam has successfully implemented an online appointment registration system. Four applications are available for conducting online appointments at Awal Bros Hospital Batam: Haloawalbros, Stardok, Chatbot with WhatsApp, and the Mobile JKN application for BPJS-insured patients.

Keywords: *Online Registration, JKN Mobile, Appointment*

Abstrak

Pendaftaran tidak langsung yaitu yang dilakukan secara online yang bertujuan untuk mengurangi penumpukan pasien karena lamanya waktu pendaftaran. Sistem pendaftaran online yang diterapkan oleh Rumah Sakit Awal Bros Batam terbagi menjadi 4 pilihan yaitu pendaftaran melalui aplikasi Haloawalbros, Stardok, Chatbot (khusus untuk pendaftaran online melalui whatsapp), dan untuk pasien BPJS menggunakan aplikasi Mobile JKN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tata cara sistem pendaftaran janji temu online di Rumah Sakit Awal Bros Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah populasi, teknik pengambilan sampel, dan definisi operasional variabel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit Awal Bros Batam telah menerapkan sistem pendaftaran janji temu online. Kemudian, terdapat empat aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan janji temu online di Rumah Sakit Awal Bros Batam, yaitu dengan aplikasi resmi seperti Haloawalbros, Stardok, Chatbot dengan aplikasi whatsapp, dan aplikasi Mobile JKN yang dikhususkan untuk pasien dengan asuransi BPJS.

Kata kunci: Pendaftaran Online, JKN Mobile, Janji Temu

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Akan tetapi, gaya hidup manusia yang berubah, membuat kondisi Kesehatan masyarakat pun ikut berubah. Pada zaman yang modern ini, perubahan gaya hidup juga telah mengubah sistem pendaftaran di Rumah Sakit semakin mudah. Penerapan teknologi diharapkan mampu membuat sistem pendaftaran di Rumah Sakit semakin mudah, cepat, tepat, dan tentu dapat meminimalisir masalah yang ada.

Rumah sakit awal Bros Batam merupakan bagian dari pelayanan kesehatan dan rujukan bagi masyarakat di Kepulauan Riau, sehingga berdampak pada kesejahteraan pasien di rumah sakit. Antrian pasien yang panjang dan prosedur pendaftaran rumah sakit yang dinilai berbelit-belit di pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan pengalaman pasien yang buruk.

Rumah sakit awal Bros Batam mempunyai masalah mengenai lamanya waktu tunggu di pendaftaran untuk pasien perusahaan dan asuransi, di mana pasien yang sudah mendaftar online menggunakan digital *appointment* dan mempunyai kode booking masih harus mengantri di pendaftaran unit sekitar 2 sampai 45 menit ini merupakan pemborosan waktu bagi pasien. Pemborosan merupakan segala aktivitas yang tidak memberikan nilai tambahan (*non value adding*) dan terhadap proses (Silaban, 2017).

Rumah sakit awal Bros Batam adalah tempat yang ideal untuk menggunakan metode *Lean production*, Penerapan metode *Lean* secara signifikan mempengaruhi Bagaimana perawatan kesehatan disampaikan kepada pasien. Waktu tunggu menjadi salah satu perhatian rumah sakit awal Bros Batam untuk meminimalisir agar kepuasan pasien dapat terjaga dengan baik.

Perkembangan berbagai teknologi membuat kemudahan di bidang kesehatan, salah satunya adalah pendaftaran tidak langsung yaitu yang dilakukan secara online yang bertujuan untuk mengurangi penumpukan pasien akibat lamanya waktu pendaftaran. Sistem pendaftaran online yang diterapkan Rumah Sakit Awal Bros Batam terbagi menjadi 4 pilihan, yaitu pendaftaran via aplikasi Haloawalbros, Stardok, Chatbot (khusus pendaftaran online melalui whatsapp), dan untuk pasien BPJS menggunakan aplikasi JKN Mobile.

TINJAUAN PUSTAKA

Pendaftaran

Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran, pasien akan di data identitas pribadinya serta

keperluan kunjungannya ke Rumah Sakit (Rohman et al., 2019). Selain mencatat data identitas pasien, akan diperlukan juga pendataan lain seperti, mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya (Simbolon et al., 2022). Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, ataupun pasien gawat darurat (Eprints, & dewantara karisma, 2018)

Appointment

Appointment atau janji temu dokter ini merupakan sebuah sistem yang diterapkan pada Rumah Sakit (Pratama & Sugiarti, 2022) dengan maksud untuk mengurangi waktu tunggu pasien dalam melakukan konsultasi dengan dokter, pendaftaran dan perjanjian tersebut biasanya dilakukan dengan beberapa media seperti telephone, SMS, Website, *Mobile Device* seperti Android, IOS dan lain sebagainya, yang dioperasikan oleh beberapa petugas Rumah Sakit.

Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses di mana semua bentuk informasi baik angka, kata, gambar, suara, data, atau gerak dikodekan ke dalam bentuk BIT (*binary* digit atau yang biasa disimbolkan dengan representasi 0 dan 1) yang memungkinkan manipulasi dan transformasi data (*bitstreaming*) (Amarulloh et al., 2019). Teknologi digital mampu menggabung, mengkonversi atau menyajikan informasi dalam berbagai macam bentuk (Hasibuan et al., 2023). Apapun isi yang ditampilkan, BIT dapat dieksplorasi sekaligus dimanipulasi, termasuk *cropping* informasi asli dengan pengurangan maupun penambahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Unit pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Awal Bros Batam

Berikut merupakan salah satu *counter* pendaftaran rawat jalan yang berada di lantai 1. *Counter* pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Awal Bros Batam memiliki beberapa *counter* di lantai 1 dan lantai basement dimana masing-masing *counter* memiliki peran yang sama yaitu sebagai registrasi awal pasien yang akan berobat.

Unit pendaftaran disetiap Rumah Sakit sangatlah penting keberadaannya, tanpa adanya unit pendaftaran maka suatu Rumah Sakit tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya, sebab untuk pasien dapat bertemu dengan dokter di ruangan praktiknya harus melewati tahapan pendaftaran agar tidak terjadinya ketidak teraturan serta ketidak tertipan didalam ruangan praktik dokter maupun Rumah Sakit.

Unit Pendaftaran ini sendiri merupakan bagian terdepan dari pelayanan Rumah Sakit, di sini pasien didata identitas dan keperluan kunjungannya ke Rumah Sakit (Pahlevi, 2016).



Gambar 2. Petunjuk Tempat Ruang Dokter Praktik

Di Unit pendaftaran juga sering menjadi tempat dimana banyak pengunjung Rumah Sakit maupun para pasien bertanya suatu lokasi di Rumah Sakit, walaupun di Rumah Sakit sendiri telah menyediakan banyak penunjuk arah yang tersebar di seluruh Rumah Sakit, bahkan Rumah Sakit juga sudah menyediakan satu unit yang dibuat untuk menjawab semua pertanyaan terkait seperti unit customer care, namun pengunjung Rumah Sakit masih bertanya ke unit pendaftaran yang dikarenakan letaknya ada di depan dan dapat dilihat dari segala arah.

Untuk mengurangi penumpukan pasien dan melancarkan proses registrasi ulang maka Rumah Sakit Awal Bros Batam menyediakan mesin anjungan antrian dan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Petugas pendaftaran akan memanggil nomor sesuai nomor urutan antrian dan nomor antrian dapat diakses pasien melalui TV monitor yang telah disediakan.



Gambar 3. Anjungan antrian pendaftaran

Selain anjungan antrian pendaftaran Rumah Sakit juga menyediakan anjungan pendaftaran mandiri di anjungan ini di khususkan Untuk pengunjung yang sudah mendapatkan nomor kode booking. Untuk pasien umum dan jaminan asuransi/perusahaan maka struk yang akan diterima sebanyak satu lembar serta untuk pasien jaminan BPJS Kesehatan setelah melakukan finger print maka akan mendapatkan struk sebanyak empat lembar setelah melakukan entry pada mesin APM.

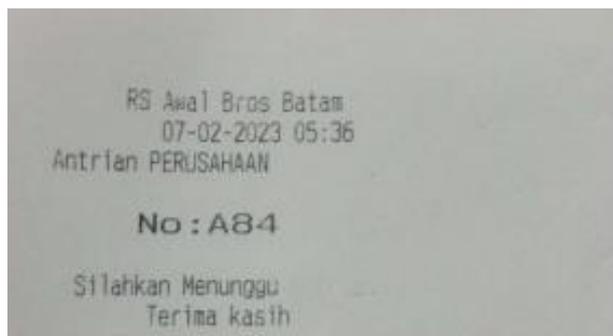


Gambar 4. Kartu *appointment*

Namun untuk pasien BPJS walaupun sudah melakukan *appointment* online harus tetap mengambil nomor antrian di anjungan antrian pendaftaran dikarenakan para pasien BPJS harus finger print terlebih dahulu di *counter* pendaftaran agar nomor booking bisa di keluarkan melalui anjungan pendaftaran mandiri.



Gambar 5. Anjungan pendaftaran mandiri



Gambar 6. Contoh nomor antrian

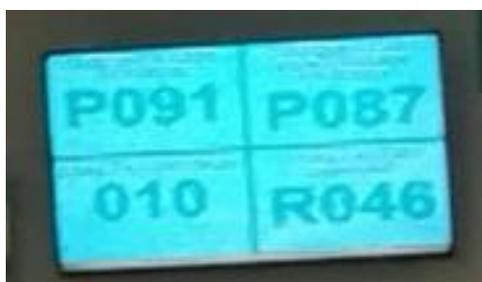
Gambar diatas adalah salah satu contoh bentuk nomor antrian pendaftaran, nomor antrian pendaftaran juga bermacam-macam seperti:

1. 58 (Hanya angka) : untuk pasien umum, dengan pembayaran pribadi
2. A58 (Ada Huruf “A” didepan) : untuk jaminan perusahaan
3. R58 (Ada Huruf “R” didepan) : untuk jaminan mandiri Inhealth
4. P58 (Ada Huruf “P” didepan) : untuk jaminan BPJS



Gambar 7. Nomor antrian booking

Gambar. 6 dan Gambar. 7 adalah contoh kertas yang keluar dari anjungan pendaftaran mandiri.



Gambar 8. TV monitor nomor antrian

Pada saat melangsungkan penelitian dalam waktu dua minggu penulis diberikan banyak kesempatan untuk mengamati, bertanya dan belajar mengikuti kegiatan yang ada di

unit Pendaftaran Rumah Sakit Awal Bros Batam. Hal-hal yang paling sering terjadi selama kami berada di unit pendaftaran ini kami dapat banyak Pasien yang tidak sabar menunggu antrian, Pasien tidak mendengar panggilan antrian serta tidak mengetahui adanya televisi monitor untuk nomor antrian sehingga terjadi penumpukan pasien di loket pendaftaran, Kurangnya pengetahuan pengunjung tentang antrian pendaftaran pada anjungan, dan kurang pemahaman tentang pendaftaran ulang pada pasien yang sudah booking, sehingga berpendapat booking tidak perlu mengambil nomor antrian.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa Rumah Sakit Awal Bros Batam telah menerapkan sistem pendaftaran *appointment* secara online. Lalu, Terdapat empat aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan *appointment* online di Rumah Sakit Awal Bros Batam yaitu dengan aplikasi resmi seperti Haloawalbros, Stardok, Chatbot dengan aplikasi WhatsApp, dan aplikasi JKN Mobile khusus untuk pasien dengan jaminan BPJS. Penerapan *appointment* online ini dilakukan untuk mempersingkat waktu, mengurangi penumpukan pasien, dan mempermudah pasien dalam melakukan *appointment*. Bahkan Rumah Sakit Awal Bros Batam memiliki unit customer care yang dibuat untuk dapat membantu para pengunjung Rumah Sakit menggunakan empat aplikasi tersebut yang digunakan untuk pendaftaran *appointment* online.

DAFTAR PUSTAKA

- Amarulloh, A., Surahman, E., & Meylani, V. (2019). Refleksi peserta didik terhadap pembelajaran berbasis digital. *Jurnal Metaedukasi: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(1).
- Eprints, & dewantara karisma, P. (2018). *Tinjauan Pustaka konsep Pengertian dari Rumah Sakit*.
- Hasibuan, S. H., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Development Of Payment Gateway Digitalization Using Midtrans In The Use Of Halodoc. *Journal On Advanced Technology, Engineering, And Information System (IJATEIS)*, 2(1), 9–17.
- Pahlevi, W. (2016). *Analisis pelayanan alur proses pendaftaran during rumah sakit*. 1, 6–35.
- Pratama, T. A., & Sugiarti, I. (2022). Aspek Plan, Do, Check dan Act pada Pengendalian Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13(4), 1092–1096.
- Rohman, H., Prabawati, B. C., & Anaskhan, A. S. (2019). Pembangunan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Harapan Sehat Berbasis Web. *SMIKNAS*, 12–22.
- Silaban, A. (2017). *Studi Penerapan Activity Based Costing untuk Produksi Minyak Sawit dengan*

Mempertimbangkan Value Added dan Non Value Added Activities pada PTPN IV PKS Pabatu. Universitas Sumatera Utara.

Simbolon, P., Simbolon, N., Saragih, P., Ginting, N., Ginting, A., Boris, J., Hutauruk, A., & Anthonyus, A. (2022). Penyuluhan Alur Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit pada Anak Asrama Medan. *Lok Seva: Journal of Contemporary Community Service*, 1(1), 1–10.