

PERSEPSI PASIEN DI RSUD WANGAYA KOTA DENPASAR BERBASIS APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE (APDOL)

Anak Agung Sagung Oka Nur Candradewi, Pande Putu Januraga*

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana

Jalan P.B. Sudirman, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80234

ABSTRAK

Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) sebagai salah satu cara alternatif RSUD Wangaya Kota Denpasar dalam mengatasi permasalahan penanganan antrian pasien. Yang mulai diterapkan di RSUD Wangaya Kota Denpasar tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi pasien dalam pemanfaatan penggunaan APDOL di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan pada bulan Februari-Juni 2022. Informan pada penelitian ini terdiri dari 20 orang pasien pengunjung di RSUD Wangaya. Data dikumpulkan dengan wawancara semi terstruktur. Teknik analisis data dilakukan dengan tiga kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan pasien yang memanfaatkan APDOL memberikan respons yang baik terhadap keberadaan APDOL dalam menangani masalah antrian di RSUD Wangaya. Faktor penghambat dari penggunaan APDOL yaitu masih kurangnya sosialisasi oleh pihak rumah sakit. Sedangkan faktor pendukung adanya APDOL yaitu kemudahan dalam penggunaan APDOL, meningkatkan efektifitas, serta waktu penggunaan yang fleksibel. Disarankan RSUD Wangaya melakukan sosialisasi secara berkelanjutan untuk memperkenalkan APDOL kepada pasien.

Kata Kunci : Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL), Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi, Persepsi, *Technology Acceptance Model (TAM)*.

ABSTRACT

Online Registration Application (APDOL) as an alternative way of Wangaya Hospital Denpasar City in overcoming the problem of handling patient queues. Which began to be applied at the Wangaya Hospital, Denpasar City in 2018. This study aims to describe the patient's perception of the use of APDOL use at the Wangaya Hospital, Denpasar City. This study is a qualitative descriptive study conducted in February-June 2022. The informants in this study consisted of 20 visiting patients at Wangaya Hospital. Data were collected by semi-structured interviews. The data analysis technique was carried out with three activities, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that patients who use APDOL give a good response to the presence of APDOL in dealing with queuing problems at Wangaya Hospital. The inhibiting factor of the use of APDOL is the lack of socialization by the hospital. While the supporting factors for the existence of APDOL are the ease of using APDOL, increasing effectiveness, and flexible usage time. It is recommended that Wangaya Hospital conduct on going socialization to introduce APDOL to patients.

Keywords: Online Registration Application (APDOL), Application Usage Utilization, Perception, *Technology Acceptance Model (TAM)*.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019, Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dengan adanya kemajuan teknologi di era seperti saat ini menyebabkan rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, akurat, serta sesuai dengan kemajuan teknologi. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya merupakan rumah sakit tertua di Bali yang didirikan pada tahun 1921, pusat pelayanan kesehatan masyarakat

e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

yang tetap menjadi pilihan masyarakat untuk berobat. Masih banyaknya kunjungan masyarakat ke RSUD Wangaya mengakibatkan adanya keluhan oleh pasien seperti antrian yang panjang serta waktu respon yang lama di loket pendaftaran. Masyarakat setiap harinya datang lebih awal hanya untuk mendapatkan nomor antrian sehingga menyebabkan antrian Panjang setiap paginya. Dengan begitu Rumah Sakit memiliki salah satu alternatif dengan menggunakan Aplikasi Pendaftaran Online.

Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) sebagai salah satu cara alternatif RSUD Wangaya Kota Denpasar yang sudah diterapkan mulai tahun 2018 dalam mengatasi permasalahan penanganan antrian pasien. Dengan adanya aplikasi tersebut pasien yang akan berkunjung ke Rumah Sakit dapat mendaftarkan dirinya melalui aplikasi tersebut secara online dimana saja dan kapan saja, sehingga masyarakat tidak perlu datang lebih awal lagi ke rumah sakit. Aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat untuk mengakses Hospital Bed Management, dan dengan aplikasi tersebut pasien umum dapat mengakses informasi mengenai biaya perawatan di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Aplikasi ini tidak ada pengaruhnya pada penggunaan BPJS, hanya saja dapat digunakan sebagai alat daftar pasien pada semua jaminan atau cara bayar. RSUD Wangaya memiliki Sarana dan Prasarana yang memadai dalam menggunakan Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) tetapi pemanfaatan Aplikasi Pendaftaran Online

(APDOL) masih belum berjalan dengan baik. Dengan banyaknya pasien pengunjung yang memilih melakukan perawatan di RSUD Wangaya maka sangat diperlukan memanfaatkan penggunaan APDOL dengan maksimal agar pelayanan berjalan lebih baik lagi kedepannya. Sehingga peneliti tertarik meneliti secara kualitatif bagaimana Persepsi Pasien Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) di RSUD Wangaya Kota Denpasar.

Teori yang digunakan untuk melihat sudut pandang persepsi terhadap pemanfaatan yaitu dengan Technology Acceptance Model (TAM). TAM suatu teori tentang penggunaan sistem informasi yang telah dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna dapat mengerti, dapat menggunakan, serta dapat menganggap bahwa sebuah teknologi informasi dapat berpengaruh dalam kehidupan ini (Juansyah et al., 2021).

Dalam penelitian tentang Pemanfaatan Penggunaan APDOL di RSUD Wangaya Kota Denpasar yang akan digunakan dalam melihat persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan tersebut yaitu dengan *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatanan) sebagai tingkatan seseorang untuk mempercayai dalam menggunakan suatu sistem akan membantu meningkatkan kinerja seseorang tersebut. Dan menggunakan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) yang digunakan sebagai tolak ukur dalam seberapa jauh seseorang yakin dan mengerti dengan penggunaan suatu sistem informasi Seperti halnya

dalam menggunakan APDOL tersebut jika persepsi kemanfaatan masyarakat baik dalam penggunaannya maka kinerja petugas pendaftaran akan lebih meningkat. Begitu juga dengan persepsi kemudahan dari pasien jika menurut pasien mudah dalam menggunakan aplikasi tersebut maka penggunaan aplikasi tersebut sangat disarankan memanfaatkan aplikasi tersebut. Selain itu dengan menggunakan aplikasi tersebut dapat menghemat waktu tunggu pasien yang akan berobat.

Secara umum penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menggambarkan persepsi pasien dalam pemanfaatan penggunaan APDOL di RSUD Wangaya Kota Denpasar.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Dengan waktu penelitian dimulai dari bulan Februari hingga Juni tahun 2022. Strategi pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dengan teknik *purposive sampling*. Informan pada penelitian ini terdiri dari 20 orang Pasien pengunjung. Pemilihan Informan penulis bedakan menjadi 3 kategori: 4 orang pasien pengunjung yang tidak mengetahui adanya APDOL di RSUD Wangaya, 6 orang pasien pengunjung yang mengetahui adanya APDOL di RSUD Wangaya tetapi tidak memanfaatkan Aplikasi tersebut, dan 10 orang pasien yang mengetahui adanya APDOL dan e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

memanfaatkan Aplikasi tersebut. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Strategi validasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, peer debriefing, member checking, dan studi literatur. Penelitian ini telah dinyatakan laik etik berdasarkan Keterangan Kelaikan Etik Nomor : 1605/UN14.2.2.VII.14/LT/2022.

HASIL

Penggunaan APDOL di RSUD Wangaya

RSUD Wangaya sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki pasien pengunjung terbanyak, sehingga RSUD Wangaya dituntut untuk mengedepankan pelayanan yang cepat dan tanggap agar pasien yang berkunjung untuk melakukan pengobatan segera mendapatkan pelayanan yang dibutuhkannya. Hal tersebut dapat didukung dengan adanya cara alternatif pasien dalam melakukan pendaftaran untuk berobat ke RSUD Wangaya. Cara alternatif tersebut yaitu dengan memanfaatkan APDOL yang sudah disediakan oleh rumah sakit. Hasil penelitian mengenai Persepsi Pasien terhadap Pemanfaatan Aplikasi Pendaftaran Online APDOL di RSUD Wangaya Kota Denpasar yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara mendalam.

Adapun hasil yang diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan persepsi pasien kemanfaatan terhadap penggunaan APDOL di RSUD Wangaya yang masih belum merata dikarenakan kurangnya informasi yang di

dapat oleh pasien. Walaupun pasien pengunjung sebagian besar belum mengetahui adanya aplikasi tersebut. Ada juga beberapa pasien pengunjung yang mengetahui adanya aplikasi tetapi tidak memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai cara alternatif mereka dalam melakukan pendaftaran. Hal tersebut karena kurang *update* keberadaan APDOL dari pihak rumah sakit. Mengakibatkan keterbatasan pasien dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Adapun pasien pengunjung yang hanya mengetahui adanya aplikasi ini dari *google*, maupun dari teman atau rekan kerjanya. Namun hal tersebut mereka abaikan karena mereka tidak pernah mendengar langsung dari pihak rumah sakit. Mereka takut kalau kabar tersebut *hoax* sehingga mereka tidak berani memanfaatkan aplikasi tersebut. Hal tersebut karena kurangnya informasi yang di dapatkan dari rumah sakit.

Namun beberapa pasien ada juga yang mengetahui dan memanfaatkan APDOL tersebut. Bagi pasien yang memanfaatkan aplikasi tersebut mereka sangat merespons dengan baik adanya APDOL. Karena dengan adanya APDOL para pasien yang juga terikat dengan pekerja kantoran merasa terbantu dan meringankan mereka dari berkerumunan melakukan pendaftaran secara langsung serta dengan menggunakan aplikasi ini mereka dapat melakukan aktivitas lainnya dengan efisien. Dari hal tersebut dapat membantu untuk meningkatkan efektivitas dalam penggunaan APDOL.

Selain pasien yang pekerja kantoran, adanya aplikasi ini juga sangat

berguna dan membantu bagi pasien yang sudah lansia. Dengan adanya aplikasi ini para pasien lansia tidak terlalu lama menunggu antrian di rumah sakit. Sekaligus membantu pendamping pasien untuk memantau orang tua mereka melakukan *kontrol* ke rumah sakit. Dengan menggunakan aplikasi ini dapat mempermudah proses pendaftaran pasien di rumah sakit.

Penghambat Penggunaan APDOL

Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dapat membantu setiap pasien yang akan melakukan pengobatan di rumah sakit, sehingga pasien dapat memanfaatkan APDOL dengan mudah dimana saja dan kapan saja, serta tidak perlu mengantri lebih awal di rumah sakit. Penggunaan aplikasi ini masih kurang di manfaatkan oleh pasien, dikarenakan kurangnya sosialisasi pihak rumah sakit ke pasien pengunjung. Dapat dilihat dari data 3 bulan terakhir yakni bulan Maret yang melakukan *booking* pendaftaran melalui aplikasi hanya 307 pasien sedangkan untuk seluruh kunjungan per bulan Maret yaitu 4.643 pasien. Pada bulan April untuk pasien yang melakukan *booking* pendaftaran melalui aplikasi sebanyak 343 pasien sedangkan untuk seluruh kunjungan per bulan April yaitu sebanyak 5.401 pasien. Di bulan Mei pasien melakukan *booking* pendaftaran melalui aplikasi sebanyak 387 pasien sedangkan untuk seluruh kunjungan per bulan Mei yaitu sebanyak 4.793. Dan pada bulan Juni data pasien yang melakukan *booking* pendaftaran melalui aplikasi sebanyak 378 pasien

sedangkan seluruh kunjungan per bulan Juni 4.706 pasien.

Selain kurangnya sosialisasi dalam hambatan pemanfaatan penggunaan APDOL, adapun hambatan lainnya yaitu hambatan umur dalam mengakses APDOL. Hal ini terjadi jika pasien yang berumur lansia tidak didampingi oleh keluarga saat melakukan kunjungan ke rumah sakit. Mereka lebih bisa melakukan pendaftaran secara langsung karena keterbatasan tersebut. Bagi pasien yang berusia lansia itu dimaklumkan. Namun bagi pasien yang masih mampu & dapat belajar menggunakan APDOL sebaiknya disarankan menggunakan aplikasi tersebut agar tidak terlalu ramai mengantri di rumah sakit.

DISKUSI

Pelaksanaan APDOL di RSUD Wangaya

Penggunaan aplikasi berbasis online di rumah sakit merupakan hal yang sangat penting diimplementasikan jika ingin memiliki pelayanan yang efisien dan fleksibel. Dengan pasien menggunakan aplikasi untuk melakukan pendaftaran dapat membantu dan menghemat waktu mereka dalam melakukan pengobatan ke rumah sakit. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan memanfaatkan sebuah aplikasi berbasis online ini merupakan hal yang mudah dilakukan, jika aplikasi tersebut di sebar luaskan ke setiap pasien pengunjung.

Bagi pasien yang tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut, dalam pelaksanaan APDOL masih mengalami kendala yang dapat mempengaruhi niat pasien. Sedangkan, bagi pasien yang e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

sudah menggunakan aplikasi tersebut pasien sudah mengerti bagaimana cara melakukan pendaftaran, kemudahan bagi mereka, tidak harus datang pagi-pagi hanya untuk melakukan pendaftaran dan pasien pun memberikan respon yang positif terkait dengan keberadaan APDOL. Penggunaan APDOL berhasil dapat dilihat dari penerimaan oleh masing-masing pasien, dengan hal tersebut dapat mengetahui bagaimana kepuasan dan kemudahan pasien jika menggunakan APDOL. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurus Saidah mengemukakan bahwa dengan kemudahan dalam penggunaan suatu sistem dapat membantu menimbulkan minat dalam diri seseorang bahwa sistem tersebut memiliki kemanfaatan saat digunakan (Sa'idah, 2017).

Melihat dari *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan) yang digunakan sebagai tingkatan pasien yang sudah menggunakan APDOL dalam mempercayai penggunaan APDOL akan membantu dalam meningkatkan kinerja seseorang tersebut. Ketika pasien percaya akan adanya APDOL yang akan membantu mereka dalam melakukan pendaftaran secara fleksibel, maka mereka memanfaatkan aplikasi tersebut dengan baik dan dapat bermanfaat bagi mereka sehingga tidak lama dalam melakukan antrian di rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nina Dwi Astuti, et al (2020) yang mengatakan bahwa persepsi kemanfaatan mampu menjelskan dengan baik bagaimana persepsi akan manfaat dari sistem yang dibentuk dari hasil nyata, yaitu dengan

mengurangi waktu tunggu dan kualitas keluaran sistem yang dapat mengatasi permasalahan antrian (Astuti et al., 2020). APDOL merupakan aplikasi yang mudah dimanfaatkan dalam melakukan pendaftaran secara online. Dilihat dari *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) yang digunakan sebagai tolak ukur dalam seberapa jauh pasien yakin dengan penggunaan APDOL, mengerti dengan penggunaan APDOL, dan mudah dalam menggunakan APDOL. Kemudahan penggunaan APDOL dapat dilihat dari alur penggunaan APDOL. Hal pertama yang dilakukan adalah dengan menginstall aplikasi di *google play store* dengan kata kunci pencarian "RSUD Wangaya". Setelah di install aplikasi dapat dipergunakan dalam melakukan pendaftaran online, mengetahui informasi biaya, dan mengetahui informasi ketersediaan tempat tidur/*bed occupancy rate* (BOR). Selain alur penggunaannya, kemudahan APDOL juga dapat dilihat dalam keefisienan dan fleksibel dalam penggunaannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nina Dwi Astuti, et al yang mengatakan bahwa salah satu indikator dalam harapan usaha untuk dibentuknya penggunaan sistem informasi yaitu dengan persepsi kemudahan dalam penggunaan untuk meyakinkan seseorang dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Astuti et al., 2020).

Faktor Pendukung Penggunaan APDOL

Sebagai lembaga pemerintahan di bidang kesehatan RSUD Wangaya yang memberikan pelayanan kepada publik, khususnya kepada pasien sebagai e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

pengguna layanan, dituntut untuk dapat terus meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja serta kualitas pelayanan yang baik. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan berbagai inovasi-inovasi baru yang berhubungan dengan pelayanan. Salah satu inovasi yang diwujudkan dalam memberikan layanan prima bagi pasien adalah APDOL. Adapun faktor yang dapat mendukung dalam penggunaan APDOL yaitu: faktor kemudahan dalam penggunaan APDOL, faktor meningkatkan efektifitas dan faktor waktu penggunaan fleksibel.

Faktor kemudahan dari penggunaan APDOL yaitu dilihat dari penggunaan APDOL ini sangat mudah digunakan karena pasien dapat mengakses aplikasi ini di *google play store* tidak di link web, maka dari itu aplikasi ini sangat mudah dan sangat membantu para pasien dalam penggunaannya. Dilihat dari *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) pasien terhadap penggunaan APDOL yaitu penggunaan APDOL ini sangat mudah di akses dan menu-menu di dalam aplikasi sudah sangat jelas penggunaannya. Masing-masing menu di dalam aplikasi sudah memakai bahasa yang mudah dimengerti oleh semua kalangan. Maka dari itu mengapa APDOL sangat disarankan untuk memakai dalam melakukan pendaftaran secara online.

Faktor meningkatkan efektivitas merupakan faktor yang berfokus pada hasil yang telah dicapai. Faktor ini berhubungan dengan tujuan yang diinginkan dalam penerapan APDOL dan hasil yang akan dicapai jika penggunaan

APDOL berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dicapai dengan ketepatan sasaran yang dituju, dan dengan kualitas dalam penggunaan APDOL tersebut. Sasaran yang dituju dalam meningkatkan efektifitas pada penggunaan APDOL ini yaitu bagi pengguna atau pasien yang akan melakukan pendaftaran untuk pengobatan di RSUD Wangaya secara online. Dengan menggunakan APDOL sebagai alternatif dalam pendaftaran pasien untuk melakukan pengobatan dinilai mampu mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran secara online. Dalam meningkatkan efektifitas dapat dilihat dari penggunaan pemanfaatan APDOL bagi pasien pengunjung. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Shania Ayunda dan Badra Al (2020) mengemukakan bahwa penggunaan sistem pendaftaran online di rumah sakit dinilai mampu mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran dibandingkan pendaftaran secara manual. Selain itu, pendaftaran online dinilai dapat memberikan efektifitas bagi pengguna seperti pengguna bisa mendaftara sekaligus mendapatkan informasi terkait pelayanan kesehatan tanpa harus mengantri. (Ayunda et al., 2020).

APDOL sebagai alat daftar pasien pada semua jaminan atau cara bayar dan adanya informasi perawatan di RSUD Wangaya yang dapat diakses melalui aplikasi dan alur dalam penggunaan aplikasi tersebut sangat mudah digunakan. Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu pasien jika mendesak memerlukan pelayanan di rumah sakit,

karena dapat diakses kapan pun dan dimanapun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Esa Septian (2021) mengemukakan bahwa Pendaftaran online dapat mengefisiensikan waktu tunggu dari pasien dalam melakukan antrian, karena hanya butuh beberapa menit untuk menyelesaikan tahapan proses pendaftaran online dibandingkan dengan melakukan pendaftaran secara manual yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri. Hal tersebut dapat meminimalisir kesalahan berkas pasien yang terlanjur datang ke rumah sakit serta mempercepat pelayanan di poliklinik (Septian, 2021).

Pemanfaatan penggunaan APDOL sebenarnya sangat membantu para pasien untuk melakukan pengobatan. Pelayanan pendaftaran online diharapkan dapat lebih terbuka dan masyarakat dapat mengetahui segala informasi dengan mudah. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Pasien dapat dengan mudah mengakses jadwal dokter meliputi pencarian poliklinik, nama-nama dokter, jam pelayanan, mengakses semua jaminan atau cara bayar, mengakses ketersediaan tempat tidur (*Hospital Bed Management*) sehingga masyarakat dapat mengetahui jumlah tempat tidur yang tidak terisi, serta masyarakat umum juga dapat mengakses informasi biaya perawatan di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Dengan menggunakan sebuah APDOL dapat membantu kinerja petugas pendaftaran serta membantu

mengefisienkan waktu bagi pasien pengunjung.

Faktor Penghambat Penggunaan APDOL

Pada era digitalisasi ini, pasien pengunjung rumah sakit telah dimudahkan untuk mendapatkan layanan secara online. Apalagi di masa Covid -19 yang melanda belahan dunia termasuk Indonesia. Fenomena Covid -19 dua tahun terakhir ini membawa dampak tidak saja pada faktor kesehatan dan ekonomi masyarakat, juga mempengaruhi sistem layanan yang diberikan kepada pasien. Salah satunya pasien dalam melakukan aktivitas kesehatan dituntut memanfaatkan teknologi.

Pasien dalam melakukan pendaftaran untuk kontrol pasti memikirkan cara yang mudah untuk dilakukannya. Penggunaan layanan secara online menjadi kebutuhan dalam memudahkan pasien melakukan kontrol ke rumah sakit. Namun kemampuan pasien dalam menggunakan APDOL di RSUD Wangaya masih mengalami kendala. Sebagian besar pasien belum mampu menggunakan aplikasi karena tidak memahami bagaimana cara mengoperasikan aplikasi tersebut. Kemampuan pasien dalam menangkap pelayanan dengan sistem pemanfaatan teknologi yang mendukung pelayanan masih beragam, tidak dapat dipaksakan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain mekanisme pelayanan di RSUD Wangaya masih juga menerapkan sistem manual dalam menerima pendaftaran pasien.

Pelayanan pada RSUD Wangaya Kota Denpasar menempatkan pasien e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

sebagai pengguna jasa layanan yang disediakan. Pasien sebagai masyarakat pengguna layanan pada RSUD Wangaya memiliki hak dan kewajiban pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Hak yang dimaksud pada aplikasi pendaftaran online bahwa sistem pelayanan yang berbasis online berhak diperoleh bagi semua kalangan. Kemampuan pasien dalam mengoperasikan aplikasi tersebut beragam meskipun edukasi telah dilakukan oleh petugas. Kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online masih mengalami kendala. Sebagian besar pasien belum mampu menggunakan aplikasi karena tidak mengetahui bagaimana cara mengoperasikan aplikasi tersebut. Kemampuan pasien dalam menangkap pelayanan dengan sistem yang baru masih beragam tidak dapat dipaksakan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Penerapan APDOL pada RSUD Wangaya mendapatkan beberapa faktor sebagai penghambat diantaranya : faktor sosial dan faktor keterbatasan penggunaan APDOL.

Berdasarkan data yang dikumpulkan sebagai salah satu faktor penghambat pemanfaatan APDOL yakni belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pengelola. Sosialisasi baik di lingkungan internal maupun eksternal. Kurang optimalnya sosialisasi di eksternal sesuai yang telah diurai dalam pembahasan diatas. Sebagai bukti kurang optimalnya pemanfaatan APDOL, dimana salah satu faktornya akibat tidak optimalnya sosialisasi adalah pada bulan Maret 2022 yang melakukan

booking pendaftaran melalui aplikasi hanya 307 pasien sedangkan untuk seluruh kunjungan per bulan Maret yaitu 4.643 pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imania Halwa, Sandu Siyoto dan Ratna Wardani (2021) bahwa beberapa rumah sakit sudah menerapkan sistem pelayanan pendaftaran berbasis online, namun masih ada faktor penghambat seperti kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh petugas sehingga pasien memilih untuk menggunakan cara registrasi secara manual. RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus memiliki salah satu kendala dalam pendaftaran online selain pasien lansia yang tidak memiliki handphone dan masih banyak pasien yang memilih untuk menggunakan pendaftaran manual, kesalahan sistem sering terjadi selama proses pelayanan pendaftaran online. (Halwa & Kariema, 2021)

Adanya keterbatasan pengguna dalam hal ini pasien dalam mengakses APDOL dapat dilihat dari setiap pasien yang berkunjung memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Seperti halnya dalam mengakses APDOL ada beberapa pasien dapat menggunakan *smartphone* dan ada juga yang tidak dapat menggunakan *smartphone*, dan dilihat dari umur setiap pasien yang berkunjung ada yang sudah berumur (lansia) dan ada pasien yang masih muda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imania Halwa, Sandu Siyoto dan Ratna Wardani (2021) bahwa Pasien lansia yang belum paham dengan adanya teknologi tentang penggunaan *smartphone* serta pasien yang tidak memiliki handphone lebih memilih untuk

melakukan pendaftaran secara manual ke rumah sakit. (Halwa & Kariema, 2021). Pasien masih ragu untuk melakukan pendaftaran melalui online secara mandiri terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi. Salah satu bentuk layanan yang disediakan pihak RSUD Wangaya dalam mengoptimalkan pelayanan melalui APDOL yakni mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki dengan membantu pasien yang mengalami kesulitan untuk mengakses APDOL dalam upaya pengembangan pelayanan rumah sakit milik Pemerintah Kota Denpasar. Selain itu, adanya pasien yang masih tidak percaya dengan adanya APDOL menjadi penghambat dari penggunaan aplikasi ini, maka dari itu perlunya pihak rumah sakit untuk mengupdate bahwa tersedianya sebuah aplikasi untuk alternatif pasien dalam melakukan pendaftaran.

Berdasarkan faktor penghambat APDOL yang telah diuraikan diatas dapat dikatakan aplikasi pendaftaran online melibatkan teknologi dalam pelaksanaannya. Dan dukungan sumber daya manusia (SDM) berbagai pihak menjadi faktor penentu keberhasilan aplikasi tersebut dalam mengubah cara kerja yang lebih mudah dan cepat. Faktor penghambat dalam proses penerapan aplikasi tersebut pada keterbatasan pengetahuan dan kemampuan mengadopsi teknologi yang memerlukan penyesuaian atau adaptasi yang cukup lama dari SDM baik internal maupun eksternal. Penggunaan aplikasi memerlukan komponen yang saling berkaitan dalam menjalankan proses

pendaftaran online. Perlunya kerjasama pasien untuk menyelesaikan tahapan pendaftaran online sesuai prosedur yang berlaku. Pelaksanaan implementasi APDOL semenjak diterapkan oleh RSUD Wangaya berdasarkan persepsi pasien yang dilakukan dengan wawancara terhadap pasien dan merujuk pada perbandingan antara kunjungan pasien dengan pemanfaatan APDOL oleh pasien dapat disimpulkan belum dipergunakan secara optimal.

Strategi dalam Mengatasi Perbaikan Penggunaan APDOL

Strategi yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan penggunaan APDOL yakni dengan sosialisasi secara *continue* dan mewajibkan pada seluruh pasien dalam penggunaan APDOL. Sosialisasi menurut kamus besar Bahasa Indonesia merupakan upaya dalam memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi lebih dikenal, dipahami, dan dihayati oleh masyarakat. Sosialisasi sangat penting dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan APDOL.

Sosialisasi merupakan bentuk dari suatu pemasaran dalam pemanfaatan penggunaan APDOL. Sosialisasi ini merupakan salah satu kegiatan penting bagi RSUD Wangaya dimana pemasaran sebagai salah satu dari kegiatan pokok yang perlu dijalankan untuk mempertahankan mutu pelayanan yang baik di rumah sakit. Berhasil tidaknya suatu pencapaian kegiatan ini tergantung dalam keahlian memasarkannya.

Kegiatan sosialisasi ini tidak hanya menyampaikan informasi tentang yang e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

akan disampaikan, tetapi juga mencari dukungan dari persepsi setiap pasien. Hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Setiap personalia pegawai yang ada di RSUD Wangaya dapat membantu dalam melakukan sosialisasi. Dengan begitu sebelum dilakukan sosialisasi seluruh pegawai yang berada di RSUD Wangaya perlu melakukan rapat internal untuk merencanakan serta membagi tugas sosialisasi. Adanya pembagian tugas yang jelas, sangat membantu dalam penggunaan APDOL ini.

Sosialisasi ini diharapkan dapat menyampaikan tujuan dari adanya APDOL, cara penggunaan APDOL, dan kelebihan apa saja yang didapatkan jika menggunakan APDOL sebagai alat alternatif melakukan pendaftaran. Sosialisasi ini jika bisa agar dikemas dalam bentuk yang menarik perhatian pasien pengunjung RSUD Wangaya, supaya masyarakat tertarik dan pesan tersampaikan. Sosialisasi direncanakan dengan kata-kata yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurus Sa'idah (2017) bahwa dengan memberikan sosialisasi mengenai keuntungan mendaftar secara online kepada masyarakat melalui media yang menarik sehingga mampu meningkatkan pengetahuan serta menumbuhkan minat masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara online (Sa'idah, 2017).

Selain dengan melakukan sosialisasi secara *continue*, strategi yang dapat dilakukan untuk membangkitkan lagi pemanfaatan penggunaan APDOL ini

yaitu dengan mewajibkan penggunaan APDOL kepada seluruh pasien yang akan melakukan pengobatan/perawatan ke RSUD Wangaya. Hal tersebut dilakukan untuk mengatasi permasalahan membludaknya antrian pasien di loket pendaftaran. Penggunaan APDOL diwajibkan untuk menjamin terselenggaranya sistem pelayanan di rumah sakit dengan baik. Maka dari itu hal tersebut penting dilakukan untuk memberlakukan standar terhadap pelayanan rumah sakit. Standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan dalam pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada pasien untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, baik, cepat, mudah, terjangkau serta terukur. Dengan dilakukannya sosialisasi serta mewajibkan pemanfaatan penggunaan APDOL ini maka diyakinkan pelayanan di rumah sakit akan berstandar pada pelayanan yang berkualitas.

SIMPULAN

APDOL memberikan kemudahan terhadap pelayanan rumah sakit, masyarakat dapat mengakses aplikasi tersebut dimana saja dan kapan saja sehingga masyarakat tidak perlu datang lebih awal ke rumah sakit hanya untuk mendapatkan nomor antrian. Persepsi pasien RSUD Wangaya sangat diperlukan sebagai proses dalam membuat penilaian e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

dan membangunkan kesan tentang penggunaan APDOL. Dilihat dari hasil penelitian ini, persepsi pasien terhadap pemanfaatan APDOL sangat baik.

Faktor pendukung dalam penggunaan APDOL yaitu: faktor kemudahan dalam penggunaan APDOL, faktor meningkatkan efektifitas, faktor sarana dan prasarana, serta faktor waktu penggunaan fleksibel. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam penggunaan APDOL meliputi: adanya keterbatasan pasien untuk mengakses APDOL serta kurangnya sosialisasi penggunaan APDOL.

SARAN

Strategi dalam mengatasi pemanfaatan penggunaan APDOL yakni dengan membumikan aplikasi tersebut melalui sosialisasi secara *continue* serta dengan mewajibkan penggunaan APDOL di RSUD Wangaya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih jauh terkait pemanfaatan dan pilihan menu, sehingga Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) terintegrasi dengan aplikasi yang terdapat pada RSUD Wangaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, dosen penguji, keluarga, sahabat, Direktur RSUD Wangaya Kota Denpasar, seluruh pegawai RSUD Wangaya, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, N. D., Adi, K., & Suryoputro, A. (2020). Analisis Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Puskesmas

Menggunakan TAM2 dan UTAUT.
*Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan
Indonesia*, 8(2), 164–170.

Ayunda, S., Kanza, M., & Aufa, B. Al.
(2020). GAMBARAN PENGGUNAAN
SISTEM PENDAFTARAN ONLINE
RUMAH SAKIT : TINJAUAN
SISTEMATIS. 1(2), 89–100.

Halwa, I., & Kariema, E. (2021). *Evaluation
and Implementation Registration of
Outpatient with Online Systems at
Health Services Center Website :*
http://strada.ac.id/jqph | Email :
*jqph@strada.ac.id Journal for Quality in
Public Health*. 4(2), 106–112.
<https://doi.org/10.30994/jqph.v4i2.198>

Sa'idah, N. (2017). ANALISIS
PENGGUNAAN SISTEM
PENDAFTARAN ONLINE (E-
HEALTH) BERDASARKAN
UNIFIED THEORY OF
ACCEPPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY. *Jurnal Administrasi
Kesehatan Indonesia*, 5(1), 72–81.

Septian, E. (2021). *Penerapan Sistem
Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online
di Rumah Sakit Umum Pusat Dr .
Sardjito Yogyakarta*. 5, 53–64.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian
kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Zamili, M. (2015). Menghindar Dari Bias:
Praktik Triangulasi dan
Kesahihan, *Jurnal Lisan Al*
Hal, 7(2), pp. 283–304.