

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas Pekalongan Selatan merupakan satu-satunya puskesmas di kota Pekalongan yang telah menerapkan pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis SMS *gateway*. Pihak internal puskesmas dan Dinas Kesehatan belum pernah melakukan evaluasi layanan pendaftaran pasien rawat jalan berbasis SMS *gateway*.

Tujuan: Mengevaluasi pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis SMS *gateway* di Puskesmas Pekalongan Selatan menggunakan metode CIPP (*Context, Input, Process, Product*).

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan data menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Hasil: Pendaftaran online pasien rawat jalan Puskesmas Pekalongan Selatan merupakan pendaftaran tidak langsung yang memanfaatkan fasilitas SMS *gateway* dengan waktu pendaftaran satu hari sebelum pemeriksaan yang bertujuan meminimalisir terjadinya komplain karena penumpukan pasien di loket pendaftaran, waktu tunggu pasien yang singkat, meningkatkan mutu pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pasien. Lama perencanaan pendaftaran online berbasis SMS *gateway* kurang lebih 1 bulan dan termasuk jenis perencanaan jangka pendek. Sasaran penerapan pendaftaran online sudah spesifik yaitu pasien lama yang sudah memiliki nomor rekam medis, belum ada perencanaan SDM dan anggaran kegiatan pendaftaran online, dan SPO pendaftaran online belum ada.

Kesimpulan: Belum ada perencanaan anggaran untuk semua kebutuhan dalam penerapan pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis SMS *gateway* menyebabkan pasien tidak mendapat balasan SMS, SPO pelayanan pendaftaran online belum ada sehingga petugas tidak memiliki standar kerja yang pasti, dan sosialisasi yang masih berjalan kepada masyarakat hanya melalui *standing banner* dan *leaflet* sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan pendaftaran online berbasis SMS *gateway* di Puskesmas Pekalongan Selatan.

Kata kunci: CIPP, evaluasi, pendaftaran online, SMS *gateway*

ABSTRACT

Background: Pekalongan Selatan Health Center is the only health center in Pekalongan City that applies online SMS gateway-based registration services for outpatients. This program has not been evaluated by The Health Office and internal side of Pekalongan Selatan Health Center.

Objective: Evaluating online SMS gateway-based registration services for outpatients at Pekalongan Selatan Health Center using the CIPP method.

Methodology: The type of research used in this research was descriptive with a qualitative approach. The technique of collecting data by interview, observation, and documentation study.

Results: Online registration of outpatients in the Pekalongan Selatan Health Center is an indirect registration that utilizes the SMS gateway facility with registration time one day before the examination aimed at minimizing complaints due to the accumulation of patients at the registration counter, short patient waiting time, improving service quality, and increasing patient satisfaction. The length of planning for online SMS-based registration is approximately 1 month and includes the type of short-term planning. The target of applying online registration is specific, namely old patients who already have a medical record number, there is no Human Resources and budget planning for online registration activities, and there is no SOP of online registration service.

Conclusion: There was no budget planning for all needs in applying online registration of outpatients based on SMS gateways causing patients not to receive SMS replies, there was no SOP of online registration service so that officers don't have definite work standards, and the ongoing socialization to the is only through standing banner and leaflets so there are still many people who don't know that Pekalongan Selatan Health Center provides online SMS gateway-based registration services for outpatients.

Keywords: CIPP, evaluation, online registration, SMS gateway.