

ABSTRAK

Latar belakang: Masih tingginya angka komplain terkait waktu tunggu yang lama di pendaftaran serta antrian di poliklinik spesialis RS Dr. OEN SOLO BARU, serta sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan, mengakibatkan meningkatnya jumlah pasien rawat jalan dan berakibat adanya penumpukan pasien sejak di pendaftaran sampai di poliklinik spesialis. RS Dr. OEN SOLO BARU berusaha meningkatkan kecepatan pelayanan pasien rawat jalan dengan menerapkan aplikasi pendaftaran daring, sekaligus meningkatkan kemudahan akses bagi pasien dalam melakukan pendaftaran ke Rumah Sakit. Aplikasi pendaftaran daring ini mulai diimplementasikan sejak bulan Juli 2019, dan belum pernah dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaannya.

Tujuan: Menilai seberapa besar dampak penggunaan aplikasi pendaftaran daring terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan dan kendala penerapan aplikasi pendaftaran daring serta kemungkinan pengembangan aplikasi ini ke depannya.

Metode: Desain penelitian ini adalah *mixed method*, dengan rancangan sekuensial eksplanatori. Metode kuantitatif dilakukan untuk mengukur perbedaan waktu tunggu di rawat jalan, sebelum dan sesudah implementasi aplikasi pendaftaran daring, serta mengukur pengalaman pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Metode kualitatif dilakukan untuk menggali kendala yang terjadi di lapangan setelah dijalankannya pendaftaran daring, serta strategi dari pihak manajemen untuk pengembangan aplikasi pendaftaran daring.

Hasil: Terdapat perbedaan waktu tunggu rawat jalan sebelum dan sesudah implementasi aplikasi pendaftaran daring. Rata-rata waktu tunggu sebelum adanya aplikasi pendaftaran daring 1.97 ± 0.92 jam, sedangkan rata-rata waktu tunggu setelah implementasi daring 1.49 ± 1.06 jam untuk pasien yang mendaftar secara manual (ada percepatan sebesar 24,4%) dan 1.69 ± 0.93 jam untuk pasien yang menggunakan daring (ada percepatan sebesar 18,8%). Beberapa kendala yang masih ditemukan yaitu utilisasi aplikasi yang masih stagnan, kendala pasien terkait *gadget*, kendala akses, sistem pinalti dan *blacklist*. Strategi yang akan diambil manajemen rumah sakit untuk meningkatkan penggunaan dan pengembangan aplikasi, yaitu meningkatkan promosi, menambah akses layanan, pengembangan ke arah *e payment* dan *commercial benefit*.

Kesimpulan: Aplikasi pendaftaran daring dapat mengurangi waktu tunggu pasien di rawat jalan secara signifikan (nilai $p = <0,001$). Aplikasi yang diterapkan sudah dapat memenuhi harapan dari para pengguna, meski jumlah penggunaannya masih stagnan dan masih adanya kendala yang menyebabkan pasien belum mau beralih menggunakan daring. Ke depan masih diperlukan upaya untuk meningkatkan jumlah pengguna dan pengembangan aplikasi pendaftaran daring.

Kata kunci: Aplikasi pendaftaran daring, waktu tunggu rawat jalan, pengalaman pasien, strategi pengembangan

ABSTRACT

Background: There are a high number of complaints related to the long waiting time at registration and queues at the specialist clinics of Dr. OEN SOLO BARU Hospital. Moreover, BPJS Kesehatan tiered referral system resulted in an increase in the number of outpatients and the accumulation of patients from registration to specialist clinics. Thus, Dr. OEN SOLO BARU Hospital tries to increase the speed of outpatient services by implementing an online registration application, as well as increasing the ease of access for patients to register at the hospital. This online registration application has been implemented since July 2019, however, its implementation has never been evaluated.

Objective: To assess the impact of using the online registration application on waiting time for outpatients and to identify the constraints in implementing the online registration application and the possibility of developing this application in the future.

Methods: The study design was a mixed method with an observational quantitative analytic approach with a cross-sectional design. The quantitative method was used to measure differences in outpatient waiting times before and after the implementation of the online registration application and to measure the experience of outpatients with the use of the application. Meanwhile, the qualitative method was used to explore the obstacles that occur in the field after its implementation, as well as strategies from the management for the future development of online registration applications.

Results: There was a difference in outpatient waiting time before and after the implementation of the online registration application. The average waiting time before the online registration application was 1.97 ± 0.92 hours, while the average waiting time after online system implementation was 1.49 ± 1.06 hours for patients who registered manually (24.4% improvement) and 1.69 ± 0.93 hours for patients who use online (18.8% improvement). Some of the obstacles we found were the stagnant application utilization, patient difficulties related to gadgets use, the existence of a penalty system and blacklists. Thus, the subsequent strategy of the hospital management staff to increase the use and development of applications such as increasing promotion, increasing access to services, developing towards e-payments and commercial benefits.

Conclusion: Online registration application can significantly reduce patient waiting time (p -value = <0.001). The application implemented has met the expectations of users, even though the number of users is still stagnant and there are still obstacles that cause patients unwilling to switch to online system. In the future, efforts are still needed to increase the number of users and develop an online registration application.

Keywords: Online registration application; patient experience; development strategy; outpatient waiting time