

Pengaruh penggunaan *Whatsapp Blast* terhadap kerekatan hubungan dengan pasien dan meningkatkan jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pekerja.

Penulis : dr.Laili Fathiyah, Ns.Anggraeni, S.Kep, Ratna Komari, Amd.Kep

#### A. Ringkasan

Pasien rawat jalan masih banyak yang melakukan kunjungan tidak sesuai dengan waktunya ataupun tujuan polikliniknya, diakibatkan karena sistem registrasi yang masih belum terintegrasi dan masih manual.

Penelitian ini di mulai bulan Juli 2022 sampai bulan Juli 2023, sebelum menggunakan *Whatsapp blast* jumlah kunjungan 15.784, setelah menggunakan *whatsapp blast* jumlah kunjungan 23.334, dan terus meningkat secara signifikan pada tahun 2023 semester 1 yaitu mencapai 40.443 kunjungan, dari segi waktu dan tenaga sangat efisien. Pada sistem sebelumnya, mencatat manual membutuhkan waktu sekitar 15 menit dan 1 orang petugas, dengan perjanjian elektronik, waktu yang dibutuhkan sekitar 3 menit dan tidak membutuhkan tambahan staf.

#### B. Latar Belakang

Salah satu masalah yang ditemui adalah banyaknya pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan tidak sesuai dengan waktu ataupun tujuan polikliniknya. Hal ini disebabkan oleh sistem registrasi yang belum terintegrasi dengan baik., adanya ekstra proses pada sistem perjanjian kunjungan pasien dimana masih dilakukan secara manual dengan menulis di buku tulis yang terletak di meja resepsionis, selain data yang menumpuk, waktu yang di butuhkan oleh staf juga lama, serta membutuhkan staf khusus diresepsionis yang berimbas pada beban rumah sakit.

Perjanjian pasien secara manual di buku, dapat mengakibatkan pasien seringkali lupa kapan harus melakukan kontrol dan masih banyak pasien yang datang tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya

Untuk mengatasi masalah ini, kami menggunakan *Whatsapp Blast* sebagai solusi. *Whatsapp Blast* adalah sebuah fitur di aplikasi *Whatsapp* yang memungkinkan pengiriman pesan massal ke banyak nomor kontak sekaligus. Dengan menggunakan *Whatsapp Blast*, rumah sakit dapat mengirimkan pemberitahuan dan pengingat kepada pasien mengenai jadwal kontrol dan kunjungan rawat jalan mereka. Pesan tersebut dapat berisi informasi mengenai waktu kontrol dan lain sebagainya.

Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi Rumah Sakit Umum Pekerja dalam meningkatkan efektivitas sistem registrasi dan kualitas pelayanan kepada pasien, selain itu di harapkan waktu dan SDM dapat lebih efisien

#### C. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh dari penggunaan *Whatsapp Blast* terhadap kerekatan hubungan dengan pasien dan meningkatkan jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pekerja. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengatasi masalah- masalah yang ditemukan pada sistem registrasi pasien yang masih dilakukan secara manual dengan menulis di buku tulis yang terletak di meja resepsionis, yang dilakukan oleh seorang petugas, menjadi sistem digitalisasi sehingga tidak ada lagi pasien yang datang tidak sesuai dengan waktunya dan tujuan polikliniknya.

Dengan adanya penggunaan *Whatsapp Blast* diharapkan dapat memberikan beberapa efek positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Pekerja. Kedua, penggunaan *Whatsapp Blast* juga di harapkan dapat meningkatkan kerekatan hubungan antara rumah sakit dan pasien. Dengan mengirimkan pesan yang ramah dan informatif kepada pasien, Rumah Sakit Umum Pekerja akan menunjukkan perhatian dan kepedulian mereka terhadap kesehatan pasien. Hal ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang lebih solid antara rumah sakit dan pasien, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pasien dan jumlah kunjungan rawat jalan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Rumah Sakit Umum Pekerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan penggunaan *Whatsapp Blast*, pasien akan lebih mudah dan cepat dalam menerima informasi mengenai jadwal kontrol dan kunjungan rawat jalan mereka. Selain itu, penggunaan *Whatsapp Blast* juga dapat meminimalisir kesalahan dalam sistem registrasi, meningkatkan efektivitas pelayanan, dan memperkuat kerekatan hubungan antara rumah sakit dan pasien. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pelayanan kesehatan di Indonesia.

Dengan adanya follow-up yang intens, partisipasi pasien yang lebih aktif, dan efisiensi waktu yang lebih baik, diharapkan rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien serta meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien. Dalam jangka panjang, hal ini diharapkan dapat berdampak positif pada reputasi Rumah Sakit Umum Pekerja dan pertumbuhan jumlah pasien yang terlayani lebih banyak lagi.

#### D. Langkah-langkah

Penelitian ini kami mulai pada bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Juli 202 dengan beberapa tahapan berikut:

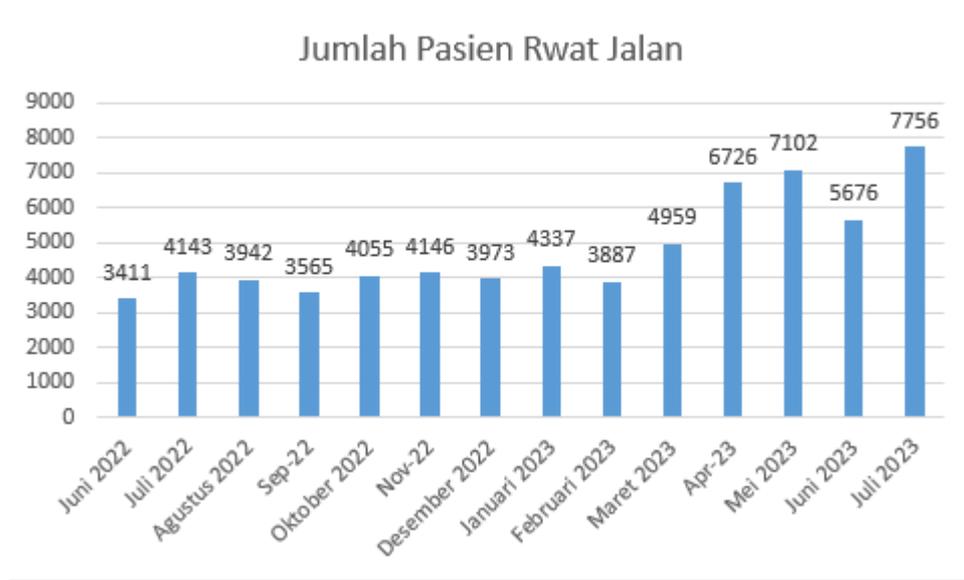
1. Identifikasi masalah yang ada dalam sistem registrasi pasien. Melalui observasi dan wawancara dengan bagian pendaftaran dan resepsionis, kami menemukan masalah yang dialami, yaitu penulisan perjanjian jadwal kontrol pasien masih manual yang di tulis di buku registrasi di meja resepsionis, sehingga pasien kadang lupa kapan untuk kontrol dan datang tidak sesuai jadwal dokter praktek. Adanya ekstra proses dan waktu yang di butuhkan relative lama serta membutuhkan petugas khusus tersendiri untuk menuliskan perjanjian kontrol tersebut.
2. Petugas registrasi, *Customer Care* dan IT melakukan diskusi dan menggunakan teknologi sebagai cara untuk menyelesaikan masalah ini yaitu menggunakan aplikasi *Whatsapp Blast*.
3. Tim IT membuat modul perjanjian otomatis yang diintegrasikan dengan *Elektonic Health Record* (EHR) dan dilakukan sosialisasi kepada dokter spesialis
4. Tim *Customer Care* mengumpulkan nomor telp seluler pasien yang berobat ke Rumah Sakit Umum Pekerja, setiap harinya *Customer Care* akan melakukan rekapitulasi terkait pasien yang akan melakukan kunjungan keesokan harinya,
5. *Customer Care* akan mengirimkan pesan pengingat jam kontrol dan poliklinik yang di tuju melalui aplikasi *Whatsapp*, pasien akan dibantu untuk tidak lupa atau salah dalam menjalankan jadwal pengobatan pasien di rawat jalan. Hal ini akan membantu meminimalisir kesalahan dalam sistem registrasi dan meningkatkan efektivitas di bidang pelayanan.
6. Setelah data terkumpul, *Customer Care* akan melakukan analisis data dan mengevaluasi apakah penggunaan *Whatsapp Blast* memiliki pengaruh signifikan

terhadap kerekatan hubungan dengan pasien dan peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan. Selain itu *Customer Care* juga melakukan evaluasi dengan merekap pasien yang tidak hadir kunjungan, hasil evaluasi tersebut di catat dan di jadikan bahan evaluasi tim operasional

## E. Hasil

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Whatsapp Blast dalam sistem registrasi pasien di Rumah Sakit Umum Pekerja memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi waktu dan efisiensi tenaga staf, Berikut adalah beberapa temuan utama :

1. Terkait dengan *follow-up* secara intens terhadap pasien rawat jalan, didapatkan hasil yang menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa penggunaan *Whatsapp Blast* untuk mengirimkan pesan *follow-up* kepada pasien rawat jalan telah berhasil meningkatkan tingkat kunjungan pasien. Hal ini dapat disimpulkan dari peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan pada semester 1 sebelum menggunakan *Whatsapp Blast* dan semester 2 tahun 2022 setelah menggunakan *Whatsapp Blast*, Pada semester 1, total kunjungan rawat jalan adalah 15.784 kunjungan, sedangkan pada semester 2, total kunjungan rawat jalan meningkat menjadi 23.334 kunjungan. Pada tahun 2023 semester I tahun 2023 meningkat secara signifikan sebanyak 40.443 kunjungan
2. Selain itu dapat mendorong partisipasi pasien dalam memberikan *feedback* terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Sebelum menggunakan *Whatsapp Blast* tercatat rata-rata 5 masukan dari pasien setiap bulan, sedangkan pada setelah menggunakan *Whatsapp Blast*, terdapat rata-rata 50 *feedback* per hari. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien merasa lebih terlibat dan memiliki akses yang lebih mudah dalam memberikan masukan mengenai pelayanan yang diterima, maupun informasi yang di butuhkan oleh pasien.
3. Penggunaan perjanjian yang terintegrasi secara elektronik juga terbukti memberikan efisiensi waktu dan tenaga staff dalam proses registrasi pasien. Pada sistem sebelumnya, mencatat data pasien dalam buku registrasi membutuhkan waktu sekitar 15 menit. Namun, dengan implementasi perjanjian elektronik, waktu yang dibutuhkan menjadi hanya sekitar 3 menit. Hal ini mengindikasikan adanya peningkatan signifikan dalam efisiensi waktu dan penggunaan sumber daya.



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Whatsapp Blast dalam sistem registrasi pasien di Rumah Sakit Umum Pekerja mampu memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

## LEMBAR PENGESAHAN

Makalah dengan judul : **Pengaruh penggunaan Whatsapp Blast terhadap kerekatan hubungan dengan pasien dan meningkatkan jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pekerja.**

telah disetujui dan disahkan oleh Kepala Rumah Sakit Umum Pekerja.

Jakarta, 5 Oktober 2023

Disetujui Oleh,



**dr. Laili Fathiyah, MPH**

**Kepala Rumah Sakit**