

KARYA TULIS ILMIAH

UPAYA RUMAH SAKIT UMUM RIZKI AMALIA MEDIKA DALAM PENINGKATAN CAPAIAN PEMANFAATAN ANTRIAN ONLINE



Disusun Oleh :

Nur Alifah Meira Harianti, A.Md.RMIK

RSU RIZKI AMALIA MEDIKA

Jl. Brosot – Wates KM 5 Jogahan, Bumirejo, Lendah, Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta

Telp.0274.7721425,email : rsu.rizkiamalia2002@gmail.com

Website: rsu-rizkiamaliamedika.co.id

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL KARYA TULIS ILMIAH

**“UPAYA RUMAH SAKIT UMUM RIZKI AMALIA MEDIKA DALAM
PENINGKATAN CAPAIAN PEMANFAATAN ANTRIAN ONLINE”**

Disusun Oleh :

Nur Alifah Meira Harianti, A.Md.RMIK

Kulon Progo, 13 Juni 2025
Mengetahui
Direktur RSU Rizki Amalia Medika

(dr. Anggrieni Wisni M.Biomed (AAM).,MARS.,FISQua.,CRP®)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum

Segala puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya.

Salah satu upaya dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan di unit pendaftaran rumah sakit adalah tercapainya pemanfaatan pendaftaran dengan antrian online.

Dengan ini penulis melakukan penelitian tentang “Upaya Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika dalam Peningkatan Capaian Antrian Online”

Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
BAB III METODOLOGI DAN PELAKSANAAN.....	5
A. Metode Pelaksanaan.....	5
B. Waktu Pelaksanaan.....	5
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	6
A. Hasil.....	6
B. Pembahasan.....	7
BAB VPENUTUP.....	16
A. Kesimpulan.....	16
B. Saran	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Data Pemanfaatan Antrian Online Tahun 2024

Tabel 2 : Data Pemanfaatan Antrian Online Tahun 2025

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Pendaftaran dengan Mobile JKN
- Gambar 2 : Pendaftaran dengan aplikasi rumah sakit
- Gambar 3 : Gagal terhubung ke server RS
- Gambar 4 : Kode dokter tidak dikenal
- Gambar 5 : Pasien rutin menjadi pasien baru
- Gambar 6 : Pendaftaran online dengan website
- Gambar 7 : Pendaftaran online dengan website
- Gambar 8 : Pendaftaran online dengan aplikasi
- Gambar 9 : Data pasien tidak ditemukan
- Gambar 10 : Petugas membantu pasien untuk pendaftaran

ABSTRAK

Program BPJS kesehatan yang ada di Rumah Sakit adalah pemanfaatan antrian online. Program antrian online di rumah sakit merupakan salah satu program dari BPJS kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Walaupun sudah banyak diterapkan di beberapa rumah sakit pencapaian program masih menghadapi beberapa kendala. Salah satunya keterbatasan pengetahuan pasien tentang pendaftaran online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat gambaran capaian pemanfaatan antrian online di RSUD Rizki Amalia Medika. Penelitian ini juga sangat berpengaruh dengan adanya dukungan dari pihak rumah sakit . Salah satu dukungan dari rumah sakit adalah petugas pendaftaran membantu pasien dan keluarga dalam pendownloadan aplikasi.

Kata kunci : **pendaftaran online**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dari tahun ke tahun perkembangan teknologi semakin pesat. Salah satu contoh dari adanya perkembangan teknologi tersebut adalah adanya kemajuan digitalisasi pada setiap pelayanan yang ada di Indonesia pada rumah sakit adalah adanya Rekam Medis Elektronik dan juga pendaftaran pasien secara online. Pada dahulu kala pendaftaran pasien hanya dilakukan secara mandiri yaitu pasien datang langsung ke bagian pendaftaran untuk melakukan pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian pendaftaran. Kelemahan dari sistem pendaftaran manual ini adalah pasien atau keluarga pasien harus datang lebih awal untuk mendapatkan nomor antrian, jika tidak awal pasien akan mendapatkan nomor antrian yang lebih banyak, selain itu adalah karena pendaftaran manual untuk pasien dengan jarak yang lumayan jauh dari rumah menuju rumah sakit maka membutuhkan effort yang banyak sehingga pasien mudah capek, keluarga pasien juga harus bolak balik ke rumah sakit.

Saat ini dengan berkembangnya teknologi terkait pendaftaran pasien maka BPJS Kesehatan mengeluarkan Program pendaftaran mandiri dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Program antrian online di rumah sakit merupakan salah satu program dari BPJS kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan antrian online setiap bulan oleh BPJS Kesehatan akan dilakukan review dan paparan capaiannya dan menjadi salah satu indikator penilaian rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS. Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika sudah menerapkan sistem pendaftaran online dengan aplikasi rumah sakit, website maupun mobile JKN. Walaupun sudah banyak diterapkan di rumah sakit namun pencapaian program masih menghadapi beberapa kendala. Salah satunya keterbatasan pengetahuan pasien tentang pendaftaran online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat gambaran capaian pemanfaatan antrian online di RSUD Rizki Amalia Medika. Penelitian ini juga sangat berpengaruh dengan adanya dukungan dari pihak rumah sakit. Salah satu dukungan dari rumah sakit adalah petugas pendaftaran membantu pasien dan keluarga dalam pendownloadan aplikasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul “Upaya Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika dalam Peningkatan Capaian Antrian Online”.

B. Tujuan

- a. Mendapatkan gambaran. Upaya Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika dalam Peningkatan Capaian Antrian Online

C. Manfaat

Manfaat dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui seberapa peningkatan penggunaan pendaftaran di rumah sakit dengan sistem pendaftaran online

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PerMenKes No 30 Th 2019).

2. Definisi Rekam Medis Elektronik

Rekam Medis Elektronik adalah rekam medis yang dibuat dan disimpan secara elektronik. Rekam Medis Elektronik digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, mengakses secara digital (Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022)

3. Definisi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit suatu system teknologi informasi dan komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara akurat (Permenkes RI Nomor 82 tahun 2013)

4. Definisi Pendaftaran Rawat Jalan

Pendaftaran adalah proses pencatatan identitas pendaftar kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran yang meliputi pencatatan nama, alamat, dan sebagiannya untuk memenuhi syarat dalam mendaftar (Depdikbud, 2012:01)

a. Pendaftaran rawat jalan di rumah sakit di bagi menjadi dua yaitu :

- 1) Pendaftaran manual dengan cara pasien atau keluarga pasien datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- 2) Pendaftaran online dengan cara pasien atau keluarga pasien mendaftarkan melalui teknologi jarak jauh atau dengan cara mendaftar melalui aplikasi MJKN (bagi peserta BPJS) , melalui website rumah sakit.

b. Manfaat pendaftaran online (permenkes no 82 tahun 2013) :

- 1) Efisiensi waktu dan proses pelayanan
- 2) Akurasi dan keamanan data pasien mengurangi kesalahan input manual.
- 3) Kemudahan dalam akses pelayanan public
- 4) Integrasi dengan system kesehatan nasional

c. Kelebihan dari system pendaftaran online rumah sakit :

- 1) Meningkatkan efisiensi pelayanan
- 2) Mendukung pelayanan public yang terintegrasi
- 3) Meningkatkan aksesibilitas dan akuntabilitas
- 4) Memberikan perlindungan Hukum atas Transaksi Elektronik

- d. Kekurangan dari system pendaftaran online rumah sakit :
- 1) Risiko Pelanggaran privasi data pasien
 - 2) Ketergantungan pada infrastruktur teknologi
 - 3) Kewajiban integrasi dan audit

BAB III

METODE PENELITIAN/PELAKSANAAN

A. Metode Pelaksanaan

1. Metode pelaksanaan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengukuran yang dilakukan setiap bulan oleh PIC di Unit Pendaftaran
2. Melakukan pelaporan dan analisis dari hasil yang dikumpulkan setiap bulan oleh PIC

B. Waktu Pelaksanaan

1. Pelaksanaan dalam penelitian ini adalah dilakukan setiap bulan sekali dengan mengambil data dari hasil laporan capaian pemanfaatan antrian online dari BPJS dan juga data yang dikumpulkan oleh PIC Pendaftaran
2. Membagikan kuesioner kepada 20 responden dengan cara random sampling pada saat pasien melakukan pelayanan di pendaftaran

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penyajian data tentang capaian program pemanfaatan antrian online di RSUD Rizki Amalia Medika dari :

1. Data bulan Januari – Desember 2024. Adapun data capaian antrian online sebagai berikut :

Table 1
Data Pemanfaatan Antrian Online Tahun 2024

Bulan	Sumber Antrian Melalui MJKN (%)	Capaian Pemanfaatan Antrian (%)
Januari	1	98
Februari	3	97
Maret	3	97
April	3	97
Mei	3	86
Juni	3	88
Juli	22,10	84,14
Agustus	21,11	88,01
September	17,51	86,31
Oktober	19,57	70
November	22.36	90,28
Desember	21	97,69

Grafik 1

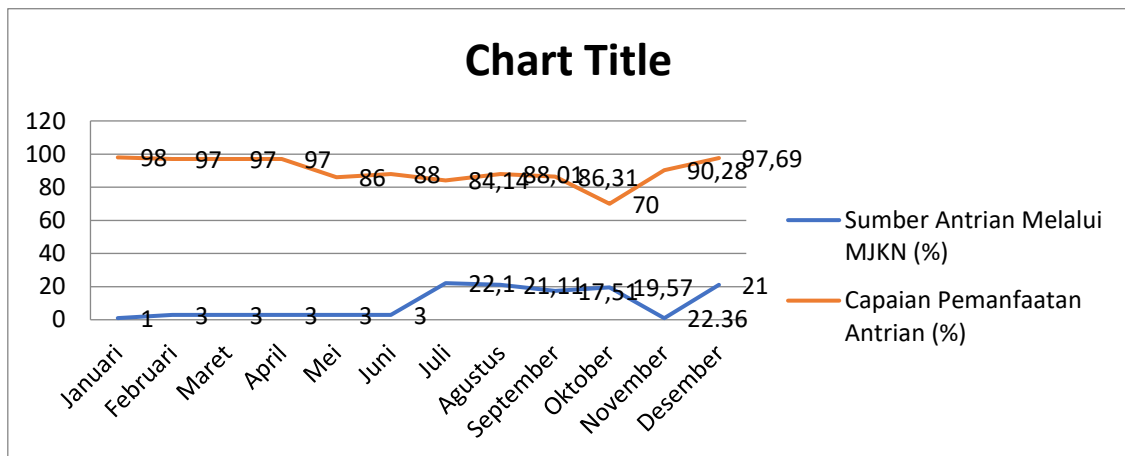
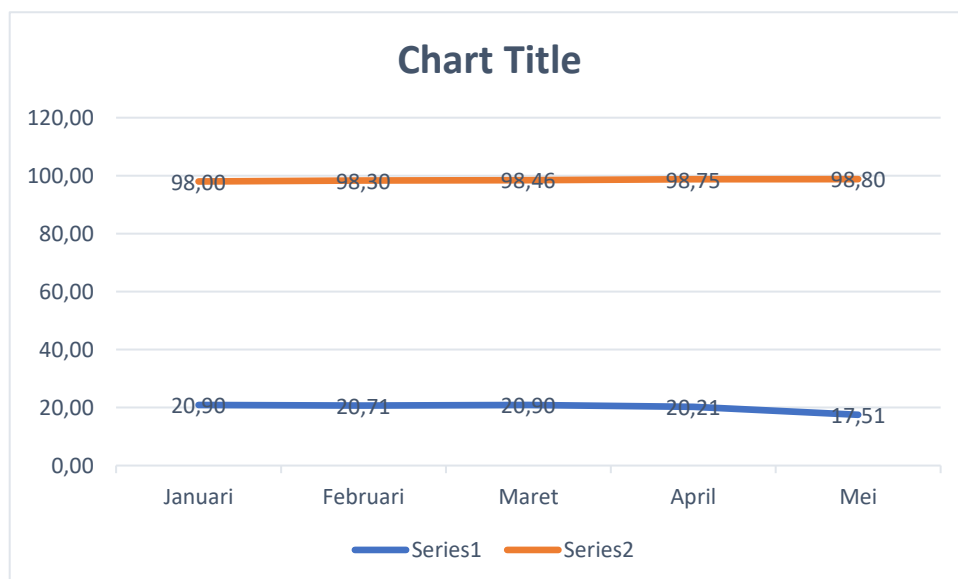


Table 2.
Data Pemanfaatan Antrian Online Tahun 2025

Bulan	Sumber Antrian Melalui MJKN (%)	Capaian Pemanfaatan Antrian (%)
Januari	20,90	98
Februari	20,71	98,30
Maret	20,90	98,46
April	20,21	98,75
Mei	17,51	98,80



B. Pembahasan

Berdasarkan hasil diatas terdapat peningkatan signifikan dari bulan Januari – Desember ini dengan pencapaian diangka 22 % pada bulan November 2025. Standard pemanfaatan dari BPJS adalah sebesar 20 %. Pada tahun 2025 data dari bulan Januari- Mei 2025 Rata-Rata capaian pendaftaran online via MJKN adalah sebesar 19%. Untuk capaian pendaftaran selain dengan menggunakan aplikasi mobile JKN adalah sebanyak 98%. Artinya dari data tersebut masih banyak pasien yang memanfaatkan pendaftaran online bukan dengan aplikasi Mobile JKN melainkan dengan aplikasi pendaftaran onlie yang dimiliki rumah sakit. Hal tersebut masih kurang dikarenakan masih kurang pengetahuan pasien tentang tatacara pendaftaran dengan aplikasi mobile jkn ini yang ada di rumah sakit ini dan juga pendaftaran aplikasi mobile jkn sering trouble. . Penulis juga membagikan kuesioner ke pasien sebanyak 20 responden.

1. Analisis secara keseluruhan

- a. Dari 20 sample 3 orang memberikan feedback terkait kepuasan dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dengan jawaban sangat setuju.
- b. Tidak ada responden yang tidak setuju terhadap kepuasan dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.
- c. Untuk beberapa sample yang lain memberikan feedback setuju terhadap kepuasan dan pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN.
- d. Untuk jenis kepesertaan lebih banyak peserta PBI yang setuju terhadap kepuasan dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN

2. Hasil analisis per uraian

a) Aspek kepuasan penggunaan fitur aplikasi mjkn

- 1) Desain tampilan aplikasi Mobile JKN mudah dipahami dan sangat setuju untuk di gunakan Kembali dan mempermudah pengguna.
- 2) Setuju dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN karena dapat diakses dimanapun berada.
- 3) Setuju dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN karena fitur aplikasi mjkn mudah dipahami.

b) Aspek kepuasan pelayanan penggunaan aplikasi mjkn

- 1) Sangat setuju dengan menggunakan aplikasi mjkn karena dapat mendaftar online dengan mudah melalui aplikasi Mobile JKN
- 2) Sangat setuju dengan menggunakan aplikasi mjkn karena dapat mendaftar online melalui aplikasi Mobile JKN mjkn tanpa harus datang ke fasyankes.

- 3) Setuju dengan Informasi yang didapat dalam aplikasi Mobile JKN mjkn sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
 - 4) Setuju dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN karena lebih efektif dan menghemat waktu dalam pelayanan JKN dan dapat mengetahui Riwayat pelayanan yang pernah diterima.
 - 5) Setuju dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN mjkn dapat membantu mengatasi kendala administrasi bpjs kesehatan.
 - 6) Setuju dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN karena tidak mudah down jaringannya dan tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses aplikasi Mobile JKN.
 - 7) Setuju dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN dapat membantu memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi peserta jkn.
 - 8) Setuju dengan menggunakan aplikasi mjkn dapat memperoleh informasi yang cepat terkait data diri peserta dan keluarga.
- c) Faktor – factor yang mempengaruhi pendaftaran online di RSUD Rizki Amalia Medika
- 1) Factor pendukung

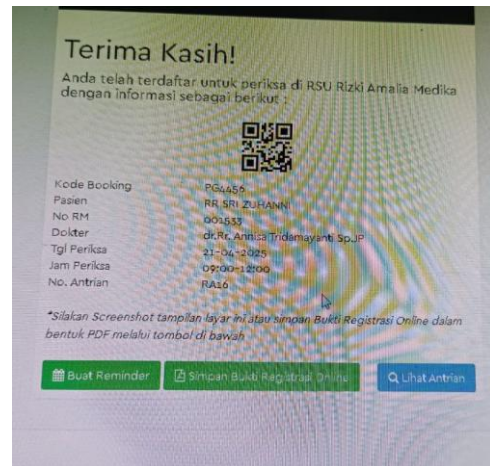
Factor pendukung dalam tercapainya antrian online ini adalah :

- Teknologi semakin canggih banyak pasien yang memiliki hp android
- Aplikasi yang digunakan mudah
- Pasien tidak harus datang kerumah sakit dua kali sehingga mengefisinkan pasien

Berdasarkan hasil dari kuisioner diatas pasien senang dengan adanya pemanfaatan pendaftaran online ini karena pasien tidak perlu jauh-jauh untuk ke rumah sakit hanya untuk mendaftar, pasien juga bisa melihat estimasi waktu kedatangannya jam berapa. Bisa melihat jadwal dokter dan juga bisa melihat jumlah antrian yang sudah dipanggil atau belum. Berikut kami contohkan antrian dengan mobile JKN dan pendaftaran antrian dengan aplikasi milik rumah sakit.



Gambar 1
Pendaftaran dengan Mobile JKN



Gambar 2
Pendaftaran dengan aplikasi Rumah Sakit

2) Faktor penghambat

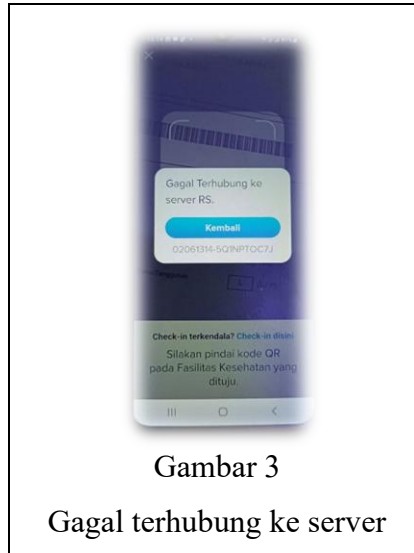
Factor penghambat tercapainya pendaftaran antrian online di rumah sakit RSU Rizki Amalia Medika adalah :

- Hp pasien atau keluarga tidak support untuk dilakukan penginstalan aplikasi Mobile JKN ataupun aplikasi antrian RSU Rizki Amalia Medika
- Rata rata pasien yang berobat di RSU Rizki Amalia Medika adalah lansia
- Aplikasi Mobile JKN hanya bisa untuk satu akun saja. Jika ingin mendaftarkan yang lainnya harus me log out dahulu
- Kurangnya pemahaman pasien/ keluarga tentang tata cara pendaftaran mandiri dengan aplikasi mobile JKN ataupun milik rumah sakit.
- Pendaftaran dengan aplikasi Mobile JKN harus sesuai dengan tanggal rujukan atau SKDP
- Jika pasien mundur dari jadwal yang ditentukan tidak bisa mendaftar dan harus menghubungi petugas yang dirumah sakit untuk melakukan perubahan data pada aplikasi di vclaim terkait jadwal SKDP
- Pasien lupa username dan juga password
- Pasien sudah memiliki no rekam medis di rumah sakit tetapi saat mendaftar dengan aplikasi Mobile JKN didaftarkan sebagai pasien baru.

- Estimasi waktu tunggu pelayanan yang kadang tidak sesuai dengan jam praktek dokter

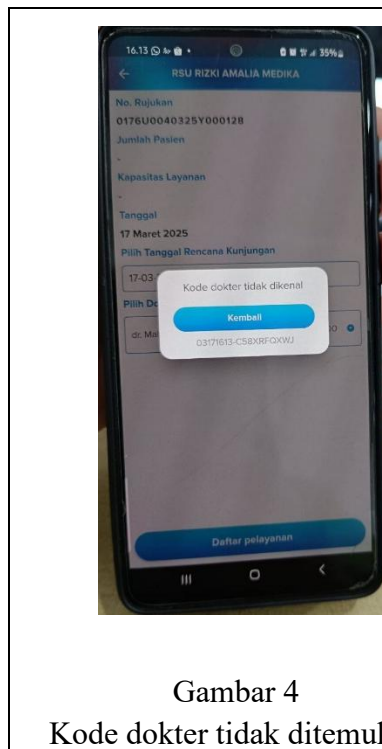
Berikut kami contohkan beberpa kendala dalam pendaftaran pasien dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN

- Tidak terhubung dengan server rumah sakit :



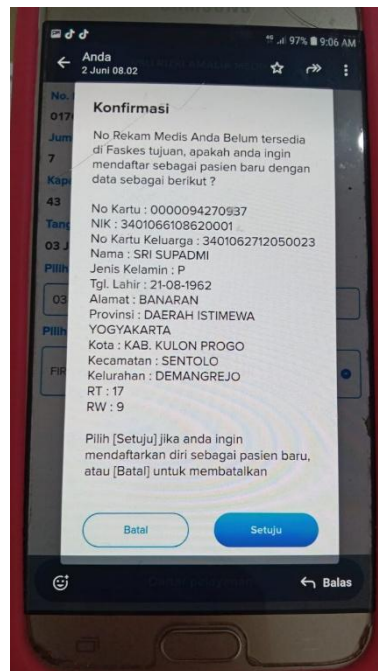
Pada gambar disamping pasien yang hendak mendaftar dengan aplikasi MJKN tertulis seperti pada gambar biasanya saat ada perbaikan jaringan system rumah sakit bridging antara mobile jkn dengan simrs belum terhubung.

- Kode dokter tidak dikenal



Pada permasalahan disamping karena nama yang diinputkan di aplikasi SIMRS dengan yang sudah diinputkan diaplikasi HFIS tidak sama. Maka untuk rencana tindak lanjutnya untuk penulisan nama dokter yang pelayanan antara HFIS dengan SIMRS harus sama dan sesuai.

- Pasien rutin pelayanan di rumah sakit tetapi saat mau daftar muncul sebagai pasien baru



Gambar 5
Pasien sudah punya rekam medis di RS

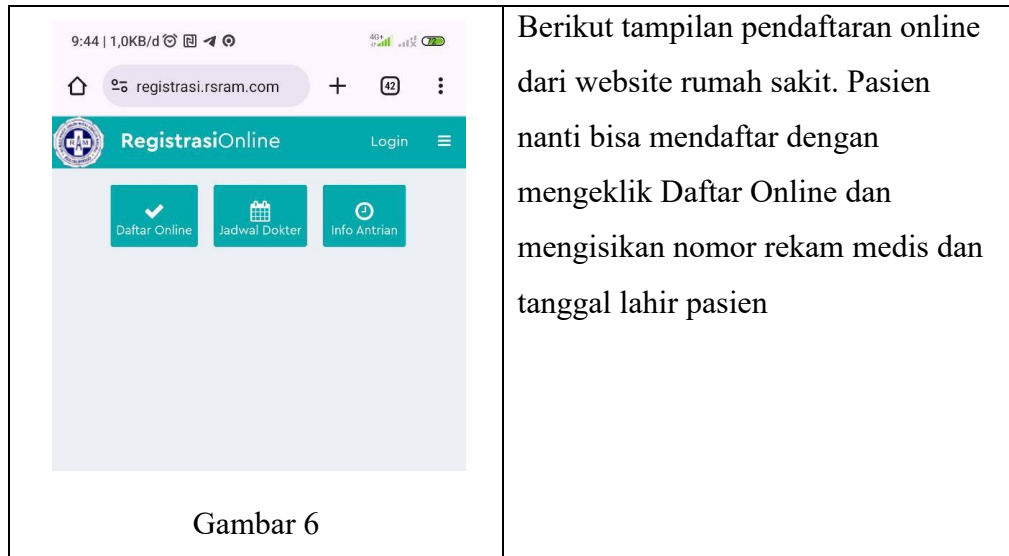
Pada Kendala disamping pasien kontrolan rutin di rumah sakit data dari SIMRS rumah sakit sudah lengkap baik nomor kartu bpjs dan data NIK pasien.

3) Factor penghambat untuk pendaftaran dengan aplikasi rumah sakit antara lain :

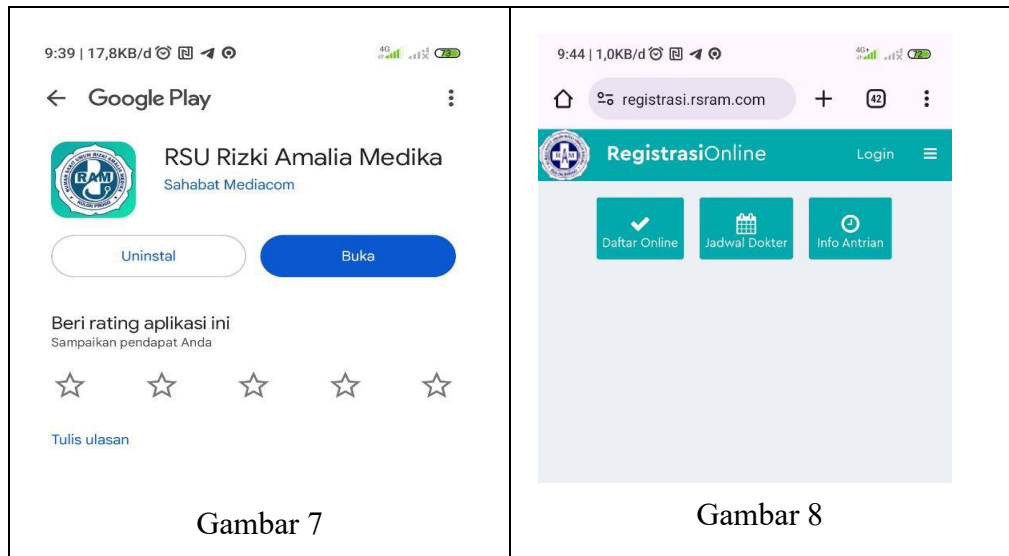
- Pasien lupa dengan nomor rekam medis pasien
- Pasien atau keluarga pasien mengisikan data tanggal lahir tidak sesuai dengan format
- Beberapa kali aplikasi pendaftaran online tidak bisa diakses
- Pengisian pendaftaran masih terlalu banyak yang harus dipilih belum sederhana seperti aplikasi pendaftaran yang ada di Mobile JKN sehingga pasien harus melakukan pengeklikan berulang-ulang

Berikut kami lampirkan contoh pendaftaran pasien dengan menggunakan aplikasi yang ada di rumah sakit :

- Pendaftaran dengan menggunakan aplikasi website rsu rizki amalia medika :
<https://registrasi.rsr.amalia.medika.com>



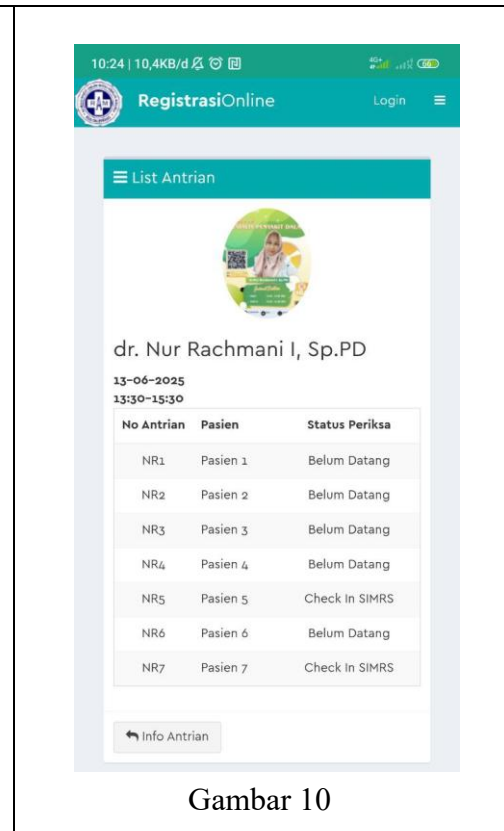
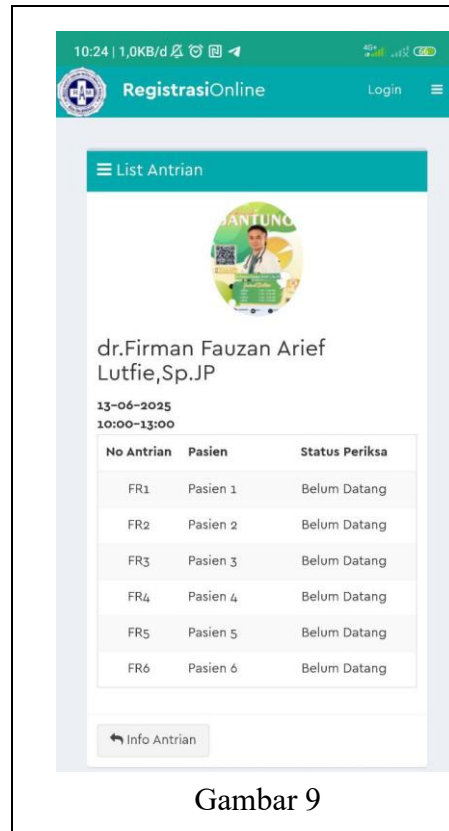
- Pendaftaran dengan mendownload aplikasi pendaftaran online melalui playstore.



Pada gambar diatas merupakan metode pendafaran dengan online melalui aplikasi rumah sakit. Tata cara pendaftaran melalui pendaftaran online :

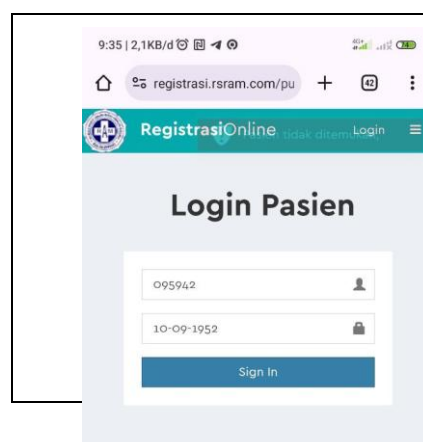
- ❖ Pasien membuka aplikasi pendaftaran rumah sakit
- ❖ Petugas mengeklik pendaftaran online
- ❖ Petugas mengisi data berupa nomor rekam medis dan tanggal lahir pasien sesuai dengan dd-mm-yyyy
- ❖ Setelah data sesuai maka akan muncul akan berisi data identitas pasien, jika benar maka dilanjutkan dengan pendaftaran dengan melakukan klik : Poliklinik-nama dokter- tanggal pemeriksaan- dan cara bayar.

- ❖ Setelah melakukan penginputan data sudah sesuai maka klik daftarkan saya.
- ❖ Muncul kode booking dan nomor antrian pasien.
- Fitur untuk mengetahui jumlah pasien yang mendaftar



Pada gambar diatas merupakan contoh dari pemanfaatan penggunaan aplikasi yang ada di rumah sakit yaitu pasien bisa melihat jumlah pasien yang mendaftar dan mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Apabila nanti sudah ada yang dipanggil maka pada kolom status periksa akan muncul tulisan “selesai” dan apabila pasien belum datang untuk konfirmasi maka muncul tulisan “belum datang” dan jika pasien sudah check in di pendaftaran maka tulisan “checkin simrs”.

- Kendala saat pendaftaran dengan aplikasi pendaftaran milik rumah sakit



Keterangan pada gambar tersebut adalah pasien A dengan nomor rekam medis “095949” dengan tanggal lahir 10 September 1952 hendak mendaftar ke poli Jantung dengan menggunakan aplikasi tersebut data yang sudah diisikan sudah sesuai

Gambar 9	tetapi tidak bisa login dengan keterangan “Pasien tidak ditemukan”
----------	--

d) Upaya yang dilakukan rumah sakit dalam peningkatan pendaftaran aplikasi mobile JKN dan aplikasi pendaftaran yang dimiliki oleh rumah sakit :

- Melakukan sosialisasi kepada pasien/ keluarga pasien tentang tatacara pendaftaran online
- Membantu pasien menginstallkan aplikasi mobile jkn ataupun aplikasi yang ada dirumah sakit.
- Membuat banner tentang tata cara pendaftaran online apa saja yang ada dirumah sakit RSU Rizki Amalia Medika.

Berikut kami lampirkan gambar sosialisasi pendaftaran online oleh petugas pendaftaran dan banner pendaftaran online



Gambar 10
Petugas membantu untuk pendaftaran pasien



Gambar 11
Link barcode pendaftaran online

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada gambaran Upaya Rumah Sakit Umum Rizki Amalia Medika dalam Peningkatan Capaian Antrian Online sudah meningkat dari bulan ke bulan berikutnya. Tetapi masih perlu ditingkankan kembali.

B. Saran

1. Petugas lebih awared ke pasien dengan membantu pasien dalam pendaftaran online
2. Petugas pendaftaran mendownloadkan aplikasi dan meregistrasikan akun untuk registrasi pasien .

DAFTAR PUSTAKA

Septian E. *Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Sardjito Yogyakarta*. Matra Pembaruan. 2021;5(1):53–64.