



Tinjauan Sistem Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kelurahan Klender Tahun 2023

¹ Rizky Alfiansyah , ² Puteri Fannya , ³ Daniel Happy Putra , ⁴ Laela Indawati

^{1,2} Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi

^{1,2,3,4} Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Jalan Arjuna Utara No. 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510

E-mail : ¹ kijay419@gmail.com ; ² puteri.fannya@esaunggul.ac.id

Abstract Puskesmas is a functional health organization as well as a center for community health development. The Klender urban health center currently uses an online registration system and offline registration. This study aims to determine the online and offline outpatient registration system at the Klender Village Community Health Center in 2023. This research is a qualitative research. In this study, researchers directly observed the process of outpatient registration. Retrieval of research data is done by observation and interviews with registration officers. The results of the study found that online registration uses the Jaksehat application, patients do not need to come to the health center to register, patients come to the health center to validate queue numbers to the polyclinic only. Calling patients who register online is prioritized with a system of calling queue numbers 1-5, 11-15 and so on. Offline registration is done by having patients come directly to the puskesmas and queue to register. For calling patients, register offline after patients register online with queue numbers 6-10, 16-15, etc. The problems found in registration were the separate queues for patients who registered online and offline and there was a mismatch in calling patients according to the serial number of the queue. The conclusion in this study is that online registration of outpatients uses the Jaksehat application and offline registration is carried out using the system used by the puskesmas. It is expected that the puskesmas will separate the queues of patients who have registered online with patients who have registered offline.

Keywords: Health Services, Outpatient Registration, Registration System

Abstrak Puskesmas merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional sekaligus sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat. Dipuskesmas kelurahan Klender saat ini menggunakan sistem pendaftaran *online* dan pendaftaran *offline*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pendaftaran rawat jalan secara *online* dan *offline* Di Puskesmas Kelurahan Klender Tahun 2023. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti secara langsung mengamati proses pendaftaran pasien rawat jalan. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan observasi dan wawancara petugas pendaftaran. Hasil penelitian ditemukan bahwa pendaftaran *online* menggunakan aplikasi Jaksehat, pasien tidak perlu datang kepuskesmas untuk mendaftar, pasien datang kepuskesmas untuk memvalidasi nomor antrian kepoliklinik saja. Pemanggilan pasien yang mendaftar secara *online* diprioritaskan dengan sistem pemanggilan nomor antrian 1-5, 11-15 dst. Pendaftaran offline dilakukan dengan cara pasien datang langsung ke puskesmas dan antri untuk mendaftar, Untuk pemanggilan pasien mendaftar *offline* setelah pasien yang mendaftar *online* dengan nomor antrian 6-10, 16-15 dst. Masalah yang ditemukan dalam pendaftaran yaitu belum terpisahnya antrian pasien yang mendaftar *online* dan *offline* serta adanya ketidakcocokan pemanggilan pasien sesuai nomor urut antrian. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* menggunakan aplikasi Jaksehat dan pendaftaran *offline* dilakukan menggunakan sistem yang digunakan puskesmas. Diharapkan kepada puskesmas untuk memisahkan antrian pasien yang sudah mendaftar secara *online* dengan pasien yang mendaftar *offline*.

Kata kunci : Jaksehat, Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, Sistem Pendaftaran

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat disediakan oleh pemerintah di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). (Mustofa *et al*, 2019). Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal diwilayah kerja puskesmas (Sulaiman, 2021). Puskesmas merupakan

fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya di wilayah kerjanya (Ferizal, 2021). Berbagai bentuk pelayanan puskesmas sebagaimana dimaksud, ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin, golongan umur (Mustofa *et al*, 2019).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, puskesmas memiliki rekam medis, dimana rekam medis merupakan bagian penting dari seluruh pelayanan yang diberikan kepada pasien mulai dari kunjungan pertama hingga kunjungan – kunjungan berikutnya. Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya yang diterima oleh pasien pada sarana kesehatan, baik rawat jalan maupun rawat inap (Herlina, 2022).

Puskesmas yang berada di DKI Jakarta tepatnya di Puskesmas Kelurahan Klender sudah bisa menggunakan sistem pendaftaran *online*. Pasien bisa mendaftarkan pelayanan pasien secara *online* dengan menggunakan aplikasi seperti JakSehat, JakSehat itu sendiri bisa di download di Handphone Android Kecuali Iphone. JakSehat adalah Salah satu aplikasi pendaftaran pelayanan pasien secara *online* yang mudah di akses dan digunakan oleh pasien untuk mendaftarkan poli yang ingin dituju oleh pasien di Puskesmas. Pendaftaran pelayanan pasien melalui JakSehat ini bisa dilakukan dimana saja dan bisa berobat di tanggal kapan saja terkecuali untuk Puskesmas-puskesmas kelurahan yang hari *weekend* dan tanggal merah libur, Pasien tidak diperbolehkan mendaftarkan di hari-hari itu di karenakan itu hari libur.

Menurut Permenkes No 75 (2014) pendaftaran pasien merupakan pelayanan rutin petugas untuk menertibkan urutan pelayanan dan memudahkan mendapatkan informasi rekam medis bagi seluruh fasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas (Handayuni *et al*, 2021). Salah satu sistem pendaftaran pasien secara *online* yang digunakan adalah JakSehat memiliki fitur – fitur yang dapat membantu pasien mendaftarkan layanan manajemen pelayanan kesehatan lebih mudah. Namun untuk aplikasi JakSehat itu sendiri tidak bisa semua pasien bisa menggunakan misal pasien hanya mempunyai Handphone Iphone di Iphone, Applestorenya tidak tersedia aplikasi JakSehat dan juga mungkin ada pasien yang tidak mempunyai Handphone, para orangtua yang lanjut usia yang tidak bisa menggunakan Handphone. Puskesmas Kelurahan Klender tetap menggunakan Nomor Antrian pasien untuk pasien yang terkendala akan masalah tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Handayuni (2021) dalam penggunaan e-puskesmas ada beberapa faktor yang mempengaruhi terhambatnya proses pendaftaran pasien

pada E-Puskesmas yaitu pendaftaran yang kurang efektif dan tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur pendaftaran yang telah ditetapkan dan aplikasi E-Puskesmas yang mengalami error jaringan pada saat proses pelayanan (Handayuni *et al*, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Darwis *et al* (2022) menyatakan bahwa hambatan dalam melakukan pendaftaran pasien, seperti koneksi internet yang terputus, pasien sering tidak membawa kartu identitas, dan minimnya SDM pada penyiapan berkas Rekam Medis (Darwis *et al*, 2022).

Puskemas Kelurahan Klender yang berada di Jl. Pertanian Tengah RT 7 RW 2 merupakan salah satu puskesmas yang melayani pasien rawat jalan yang menggunakan Sistem pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi JakSehat Sistem pendaftaran pasien tersebut hanya bisa digunakan dengan Handphone Android. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan ada beberapa masalah yang dialami saat di pendaftaran pasien antara lain Petugas Pendaftaran masih menggabungkan Pendaftaran pasien *online* dan Pendaftaran pasien *offline* dalam 1 Tumpukan. Petugas pendaftaran pasien hanya mendaftar sesuai dengan kedatangan pasien yang datang lebih awal saja, seharusnya harus dipisahkan menjadi 2 bagian pasien yang mendaftar *online* dan *offline* sesuai nomer antrian pasien masing-masing. Sedangkan ini petugas mendaftarkan pasien yang menjadikan 1 bagian pasien *online* dan *offline* lalu tracer diserahkan ke perawat di poli sehingga perawat memanggil sesuai yang ditumpukan paling atas. Masalah tersebut yang membuat pasien komplain dan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya dan seharusnya pasien yang mendaftar secara online melalui JakSehat harus di prioritaskan.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam masalah tersebut dengan judul “Tinjauan Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kelurahan Klender Tahun 2023”.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti secara langsung mengamati proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kelurahan Klender. Penelitian ini berfokus pada sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang digunakan di Puskesmas Kelurahan Klender. Informan dalam penelitian ini adalah petugas pendaftaran yang berjumlah 1 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisa data yang dilakukan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online* Di Puskesmas Kelurahan Klender Tahun 2023

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan berikut alur pendaftaran pasien secara *online* di puskesmas Klender.

- a. Pasien membuka aplikasi Jaksehat, kemudian pilih menu e-registrasi puskesmas.
- b. Pasien memasukkan NIK KTP dan nomor BPJS, jika pasien tidak menggunakan BPJS maka pilih menu non BPJS di pilihan jenis pasien.
- c. Pasien memilih faskes yang sesuai dengan terdaftar di kartu BPJS.
- d. Jika pasien merupakan pasien baru, maka pasien harus mengisi data identitas diri pada form yang ada dalam aplikasi. Namun jika pasien lama cukup dengan memasukkan nomor NIK saja.
- e. Jika sudah mengisi data identitas, pasien memilih poli yang dituju.
- f. Pasien memilih tanggal ingin berobat, setelah itu pasien memastikan data yang terisi, poli yang dituju dan tanggal berobat sudah benar.
- g. Setelah itu pasien datang ke puskesmas ke loket pendaftaran untuk memvalidasi nomor antrian. Pada saat pendaftaran petugas membuka menu pendaftaran di e-puskesmas, lalu memvalidasi nama dan nomor antrian pasien, kemudian mencetak nomor antrian untuk diberikan kepada pasien.
- h. Selanjutnya pasien menunggu dipoli untuk konsultasi ke dokter.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan diperoleh hasil bahwa pemanggilan pasien yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Jaksehat diprioritaskan dari pada pemanggilan pasien yang mendaftar secara langsung atau *offline*. Hasil ini didukung oleh pernyataan petugas tekam medis yang menyatakan bahwa:

“untuk pemanggilan pasien saat pendaftaran kami petugas rekam medis memprioritaskan pasien yang mendaftar secara online terlebih dahulu dengan sistem pemanggilan nomor urut 1 – 5, 11-15, 21-25 dan begitu seterusnya adalah pasien online. Pemanggilan ini tidak hanya berlaku di pendaftaran, namun juga berlaku untuk pemanggilan pasien keruang dokter. Perawat memanggil nama nomor pasien yang mendaftar secara online terlebih dahulu, kemudian baru memanggil pasien yang mendaftar secara offline”.

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Offline* Di Puskesmas Kelurahan Klender Tahun 2023

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan berikut alur pendaftaran pasien secara *offline* di puskesmas kelurahan Klender:

- a. Pasien datang ke puskesmas dan mengambil nomor antrian untuk ke loket pendaftaran.
- b. Pasien menunggu sampai nomor antrian dipanggil.
- c. Bagi pasien lama, pasien hanya perlu memperlihatkan kartu berobat dan kartu BPJS kepada petugas pendaftaran. Bagi pasien baru, petugas pendaftaran harus mengisi data identitas pasien terlebih dahulu ke dalam e-puskesmas.
- d. Petugas pendaftaran *login* ke e-puskesmas dan memilih menu pasien & KK. Kemudian petugas memasukkan data pasien dan memilih rawat jalan poli umum.
- e. Selanjutnya mencetak nomor antrian pasien dan memberikan nomor antrian kepada pasien.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang peneliti lakukan diperoleh hasil bahwa masih banyak pasien yang mendaftar secara *offline*. Pasien yang mendaftar secara *offline* dipanggil setelah pasien yang mendaftar secara online. Sistem pemanggilannya yaitu nomor urut 1-5 adalah pasien yang mendaftar secara *online*, nomor 6-10 pemanggilan pasien yang mendaftar secara *offline*, selanjutnya nomor 11-15 pemanggilan pasien yang mendaftar secara *online*, nomor 16-20 pemanggilan pasien mendaftar *offline*, begitu seterusnya. Hasil ini didukung oleh pernyataan petugas rekam medis yang peneliti peroleh saat wawancara”.

“untuk pemanggilan pasien mendaftar online, petugas rekam medis memprioritaskan pasien yang mendaftar secara online terlebih dahulu, setelah pasien yang mendaftar secara online sudah dipanggil sesuai peraturan yang dibuat, setelah itu baru petugas rekam medis memanggil pasien yang mendaftar secara offline. Hal ini kami lakukan supaya pasien yang mendaftar secara online tidak komplain”.

Masalah Yang Terjadi Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kelurahan Klender Tahun 2023

Puskesmas Kelurahan Klender saat ini menggunakan sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi Jaksehat. Dalam penggunaan aplikasi ini peneliti menemukan beberapa masalah antara lain: aplikasi ini hanya bisa digunakan pada handphone android saja, sehingga ada pasien yang mengeluh ingin mendaftar *online* dengan aplikasi namun HP tidak mendukung. Masalah selanjutnya yaitu pada pasien yang tidak memiliki HP serta pasien lansia yang tidak bisa menggunakan handphone android, mereka harus mendaftar secara *offline* dan menunggu lebih lama dibandingkan dengan pasien yang sudah mendaftar *online*.

Masalah lain yang peneliti temukan saat observasi yaitu petugas pendaftaran masih menggabungkan loket pendaftaran pasien *online* dan pendaftaran pasien *offline* dalam 1 loket. Petugas mendaftarkan pasien yang menjadikan 1 bagian pasien *online* dan *offline* lalu *tracer* diserahkan ke perawat di poli sehingga perawat memanggil sesuai yang ditumpukan paling atas. Meskipun pemanggilan pasien yang mendaftar secara online dengan nomor antrian

pendaftaran 1-5 dipanggil terlebih dahulu, namun untuk pasien selanjutnya yang dipanggil adalah pasien yang mendaftar *offline*, sehingga pasien yang mendaftar secara *online* harus menunggu sampai pasien nomor 10 selesai mendaftar. Masalah tersebut yang membuat pasien komplain dan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hasil observasi ini didukung oleh pernyataan petugas rekam medis yang peneliti peroleh melalui wawancara; *“ Saat ini di puskesmas kelurahan Klender loket pendaftaran pasien online dan offline masih dijadikan 1 loket. Belum adanya pemisahan loket pendaftaran pasien yang sudah mendaftar secara online dengan pasien yang mendaftar secara offline ini menyebabkan adanya komplain pasien yang mendaftar secara offline, mereka komplain karena waktu tunggu yang lama dipendaftaran dan bertemu dokter”*

Masalah lainnya yang peneliti temukan yaitu ketidakcocokan pemanggilan nomor antrian pasien contohnya pasien mendaftar *online* mendapatkan nomor antrian 1, seharusnya saat ke ruang perawat pasien dipanggil nomor 1, namun pada kenyataannya pasien panggil nomor 2. Hal ini menyebabkan pasien komplain. Dari 55 orang pasien yang peneliti observasi, peneliti menemukan ada 28 orang pasien yang dipanggil keruang perawat tidak sesuai nomor antrian.

4. PEMBAHASAN

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Online Di Puskesmas Kelurahan Klender

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti temukan sistem pendaftaran rawat jalan di puskesmas Kelurahan Klender saat ini masih menggunakan 2 tipe pendaftaran yaitu pendaftaran *online* dan *offline*. Petugas pendaftaran di puskesmas Klender saat ini adalah 1 orang dengan 1 PC. Pendaftaran *online* dilakukan dengan menggunakan aplikasi Jaksehat, namun aplikasi ini memiliki keterbatasan yaitu hanya bisa di install pada handphone android saja, sehingga pasien yang memiliki handphone selain android tidak bisa menggunakan aplikasi ini.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa alur pendaftaran pasien mendaftar secara *online* antara lain pasien membuka aplikasi Jaksehat, kemudian memasukkan nomor NIK dan nomor jaminan pengobatan. Lalu pasien memilih puskesmas yang akan dituju, selanjutnya mengisi data diri bagi pasien baru, dan bagi pasien lama cukup memasukkan nomor NIK saja. Selanjutnya pasien memilih poli yang dituju dan tanggal berobat. Setelah itu pasien memastikan data yang di isi sudah benar dan pasien datang ke puskesmas ke bagian loket pendaftaran untuk memvalidasi nomor antrian, selanjutnya pasien menunggu dipoli.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan diperoleh hasil bahwa pemanggilan pasien yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Jaksehat diprioritaskan dari pada pemanggilan pasien yang mendaftar secara langsung atau *offline*.

Dalam tercapainya *good governance* maka pendaftaran pasien mengalami kemajuan yaitu terdapat pendaftaran pasien secara *online*. Pendaftaran pasien *online* bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan dirinya atau anggota keluarganya tanpa harus pasien mengantri dan menunggu lama. Kesederhanaan sistem pelayanan dapat dilihat dari tingkat kemudahan pelayanan pendaftaran *online*. Sistem pelayanan pendaftaran *online* bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mengakses pelayanan pendaftaran *online* dimana saja dan kapan saja. Pendaftaran online yang bermodal handphone dan jaringan internet yang cukup guna untuk melakukan pendaftaran online (Rohman *et al*, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani *et al* (2022) dimana pada penelitian yang dilakukan sistem pendaftaran yang digunakan di puskesmas adalah sistem pendaftaran *online*. Pada penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa penggunaan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan efektif dalam mengurangi waktu pendaftaran pasien rawat jalan. Konsep dari sistem pendaftaran *online* ini adalah pasien bisa mendaftarkan diri secara *online* pada sistem pendaftaran *online* yang telah tersedia untuk mendapatkan nomor antrian selanjutnya pasien hanya perlu datang untuk memvalidasi nomor antrian di tempat pendaftaran pasien, tanpa perlu mengantri untuk didaftarkan oleh petugas tempat pendaftaran pasien (Ariani *et al*, 2022).

Menurut pendapat peneliti sistem pendafrtan *online* melalui aplikasi memberikan kemudahan bagi pasien, sehingga pasien tidak perlu mengantri lama saat pendaftaran, selain itu juga meringankan kerja bagian pendaftaran. Dengan adanya sistem pendaftaran *online*, maka petugas pendaftaran hanya perlu memvalidasi nomor antrian pasien, karena pasien sudah mengisi data diri sendiri pada aplikasi pendaftaran.

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Offline* Di Puskesmas Kelurahan Klender

Puskesmas masih menggunakan sistem pendafaran *offline* karena tidak semua pasien yang berobat ke puskesmas memiliki handphone android, dan tidak semua pasien bisa menggunakan handphone seperti lansia. Untuk mengatasi kendala tersebut puskesmas masih menggunakan sistem pendaftaran *offline*. Layanan pendaftaran *offline* yaitu suatu sistem pendaftaran yang dilakukan langsung Puskesmas Kelurahan Klender.

Adapun alur pendaftaran pasien secara *offline* di Puskesmas Kelurahan Klender yaitu pasien datang langsung ke puskesmas, lalu mengambil nomor antrian ke loket pendaftaran, pasien menunggu dipanggil. Setelah dipanggil pasien menyerahkan kartu berobat dan kartu

BPJS kepetugas pendaftaran (bagi pasien lama). Bagi pasien baru, dilakukan pengisian identitas terlebih dahulu. Selanjutnya dilakukan pencetakan nomor antrian untuk ke poliklinik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohman *et al* (2022) dimana dalam penelitiannya sistem pendaftaran puskesmas juga masih menggunakan pendaftaran *offline* dan *online*. Pada penelitian disebutkan bahwa masih banyak pasien yang mendaftar secara *offline* yaitu 80 %. Pasien memilih mendaftar secara *offline* karena tidak memiliki handphone, tidak bisa menggunakan aplikasi dan lansia yang tidak memiliki handphone android (Rohman *et al*, 2022).

Pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas secara *offline* masih dibutuhkan, karena pasien yang berkunjung ke puskesmas berasal dari semua lapisan masyarakat. Tidak semua lapisan masyarakat memiliki handphone android, memiliki handphone dan bisa menggunakan aplikasi pendaftaran *online*.

Masalah Yang Terjadi Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kelurahan Klender Tahun 2023

Pada hasil observasi peneliti menemukan masalah – masalah pada pendaftaran rawat jalan, masalah ini timbul karena tidak dipisahkannya loket pendaftaran pasien yang sudah mendaftar secara *online* dan pasien yang mendaftar *offline*. Akibat tidak dipisahkannya loket pendaftaran, pasien yang mendaftar secara *online* masih lama menunggu untuk antri mendaftar dan menunggu antrian bertemu dokter. Hal ini menyebabkan pasien komplain terhadap pelayanan puskesmas. Meskipun bagian pendaftaran sudah memprioritaskan pasien yang mendaftar secara *online*, namun hal ini belum mengatasi masalah yang ada.

Proses awal pencatatan rekam medis di fasilitas kesehatan adalah pendaftaran pasien. Saat melakukan pendaftaran, data identitas pribadi pasien dan tujuan kunjungannya dicatat. Selain informasi tersebut, informasi lain yang diperoleh saat pendaftaran adalah penanggung jawab, asuransi, pekerjaan (Alfarisi *et al*, 2023). Pendaftaran pasien dilakukan pada saat pasien baru datang ke puskesmas dan mengambil nomor antrian. Sistem pendaftaran berbeda bagi pasien yang sudah pernah memeriksakan diri dan memiliki nomor rekam medis di puskesmas tersebut (pasien lama) dibandingkan dengan pasien pertama kali memeriksakan diri ditempat tersebut (pasien baru) (Januraga *et al*, 2021).

Berdasarkan tinjauan sistem pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kelurahan Klender saat ini dengan menggunakan Jaksehat sudah baik, karena dapat mengurangi antrian pasien di pendaftaran. Namun pengelolaan dari bagian petugas pendaftaran masih belum maksimal, karena belum adanya pemisahan loket antrian pasien yang sudah mendaftar secara *online* dan

pasien yang akan mendaftar secara *offline*. Sehingga pasien yang mendaftar secara *online* harus tetap menunggu giliran untuk mendaftar. Padahal seharusnya pasien yang mendaftar secara *online* hanya perlu memvalidasi nomor antrian di tempat pendaftaran pasien, tanpa perlu mengantri untuk didaftarkan oleh petugas tempat pendaftaran pasien. Oleh sebab itu perlu adanya strategi dari bagian pendaftaran untuk memisahkan antrian pasien yang sudah mendaftar *online* dengan pasien yang mendaftar *offline* sehingga tidak ada komplain dan pasien merasa puas dengan pelayanan bagian pendaftaran.

5. SIMPULAN

Pendaftaran pasien secara *online* di Puskesmas Kelurahan Klender menggunakan aplikasi Jaksehat dengan alur pendaftaran pasien membuka aplikasi Jaksehat, memasukkan nomor NIK dan nomor jaminan pengobatan, memilih puskesmas yang akan dituju, mengisi data diri, memilih poli yang dituju dan tanggal berobat., memastikan data yang di isi sudah benar dan pasien datang kepuskesmas kebagian loket pendaftaran untuk memvalidasi nomor antrian. Pendaftaran pasien secara *offline* di puskesmas kelurahan Klender menggunakan sistem e-puskesmas. Dimana pasien datang langsung dan keloket pendaftaran dengan alur pasien datang dan mengambil nomor antrian, pasien menunggu sampai dipanggil, saat dipanggil pasien menyerahkan kartu berobat dan kartu BPJS, petugas pendaftaran mendaftarkan pasien lalu mencetak nomor antrian ke poliklinik untuk diberikan kepada pasien. Masalah yang terjadi dipelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kelurahan Klender yaitu masih belum dipisahannya antrian pasien yang mendaftar secara *online* dengan pasien mendaftar *offline*, komplain dari pasien yang mendaftar secara *online* karena lama menunggu, ketidakcocokan pemanggilan nomor antrian pasien.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Alfarisi, A., et al. (2023). *Tutorial membuat sistem pendaftaran rawat jalan klinik*. PT. Penerbit Buku Pedia.
- Ariani, I., et al. (2022). Analisis efektivitas sistem pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis web pada UPTD Puskesmas Kerambitan II Kabupaten Tabanan. *Journal Health Care Media*, 6(2).
- Darwis, A., et al. (2022). Tinjauan pelaksanaan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*.
- Ferizal. (2021). *Sejarah mutu dan keselamatan pasien: Akreditasi rumah sakit dan akreditasi puskesmas*. CV. Jejak.
- Handayuni, N., et al. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi terhambatnya proses*

pendaftaran pasien berdasarkan e-puskesmas. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia.

Herlina, T. (2022). Penerapan sistem informasi berbasis IT pengolahan data rekam medis untuk peningkatan pelayanan di rumah sakit. *NEM*.

Januraga, P., et al. (2021). Rekam medis elektronik: Kajian model dan prototipe sistem informasi kesehatan untuk industri 4.0. *Baswara Press*, Bali, Indonesia.

Mustofa, M., et al. (2019). *Administrasi pelayanan kesehatan masyarakat*. Jakad Media Publishing.

Rohman, M., et al. (2022). Implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis web di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).

Sulaiman, E. S. (2021). *Manajemen kesehatan: Teori dan praktik di puskesmas*. UGM Press.