



## PROSES REGISTRASI RAWAT JALAN VIA SMS STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN RSUD DELI SERDANG LUBUK PAKAM

Yulia Mehatte, Myrnawati, Karnirius Harefa, Bahdin Nur Tanjung, Mestika Lumbantoruan

Universitas Sari Mutiara Indonesia  
ymehatte@gmail.com

### ABSTRACT

*The hospital as one of the health service subsystems that organizes two types of services for the community, namely health services, and administrative services. Hospital is one of the organizations that provide health services to the community. To be said well, the hospital must meet the basic requirements that have been determined, while the basic requirements of a health service can be said to be both available and continuous (acceptable and continuous), acceptable and reasonable (acceptable and appropriate), easily accessible, affordable and quality. The purpose of this study was to determine the outpatient registration process vVia SMS at Deli Serdang Lubuk Pakam Hospital. This type of research uses descriptive qualitative case study method, conducted at Deli Serdang Lubuk Pakam Hospital in March to September 2019, informants in this study amounted to 7 people, the method of data collection using In-dept Interview. From the results of the study showed the outpatient registration process Via SMS was going well, visitors gave a good perception, the disadvantages of this method were not found, the advantages of this method were found, there were found inhibiting factors, and there were found supporting factors from the outpatient registration process via Texting at Deli Serdang Lubuk Pakam Hospital. Conclusion: this process has been going well, it is expected to the Hospital to promote this process so that all visitors can apply this method in registering for outpatient treatment.*

**Keywords:** Registration process, Outpatient, and Short Message Service (SMS)

### LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan yang bermutu harus memenuhi kriteria aksesibilitas, keterjangkauan, kontinuitas, dan efisiensi. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan utama dituntut untuk mampu memenuhi indikator mutu, salah satunya adalah efisiensi waktu tunggu pasien, khususnya pada layanan rawat jalan. Waktu tunggu yang lama dalam proses registrasi dan pengambilan rekam medis kerap menjadi keluhan

pasien di berbagai rumah sakit, baik di Indonesia maupun luar negeri.

Berbagai studi menunjukkan bahwa sebagian besar waktu kunjungan pasien di rumah sakit justru dihabiskan untuk menunggu, bukan menerima pelayanan medis. Di Indonesia, waktu tunggu sering kali diperburuk oleh sistem registrasi manual yang lambat, terbatasnya SDM, serta hambatan teknis seperti gangguan jaringan atau keterlambatan distribusi berkas rekam medis.



Inovasi berbasis teknologi informasi, seperti penggunaan Short Message Service (SMS), menjadi alternatif solusi yang efisien dan mudah diakses. RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam merupakan salah satu rumah sakit yang telah mengimplementasikan sistem registrasi rawat jalan berbasis SMS, selain registrasi manual. Sistem ini memungkinkan pasien mendaftar tanpa harus menunggu lama di loket, karena data dan rekam medis telah diproses sebelumnya.

Keunikan sistem registrasi via SMS ini menarik untuk diteliti guna mengetahui efektivitasnya dalam mempercepat proses layanan rawat jalan dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di ruang registrasi rawat jalan RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam untuk mengevaluasi pelaksanaan serta pengalaman pasien dan petugas terhadap sistem ini.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam pada bulan September 2018 hingga

September 2019. Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mereka terhadap proses registrasi rawat jalan via SMS, yang terdiri dari pasien, keluarga pasien, petugas registrasi, dan petugas rekam medik, dengan teknik pengambilan data secara snowball hingga mencapai titik jenuh. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan pedoman wawancara, alat perekam suara, dan kamera. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai informan dan metode. Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk persetujuan dari informan, menjaga kerahasiaan identitas, serta pemanfaatan data hanya untuk kepentingan ilmiah.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristik Informan untuk Wawancara**

Kode Informan	Usia	Pendidikan	Jenis Kelamin	Keterangan	Lama Kerja
INF 1	45 Thn	S1	P	Keluarga pasien	-
INF 2	30 Thn	SMA	P	Keluarga pasien	-
INF 3	35 Thn	SMA	L	Pasien	-
INF 4	25 Thn	SMA	P	Pasien	-
INF 5	32 Thn	SMK	L	Petugas penerima SMS	10 Thn
INF 6	29 Thn	S1	L	Petugas rekam medic	5 Thn
INF 7	27 Thn	S1	L	Petugas rekam medic	3 Thn
INF 8	35 Thn	S1	P	Kepala Ruangan rekam medik	6 Thn



---

INF 9	40 Thn	SMA	P	Pasien	-
INF 10	33 Thn	SMA	L	Keluarga pasien	-

---

## Proses Registrasi Rawat Jalan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Penelitian ini membahas proses registrasi rawat jalan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam yang dilaksanakan melalui dua metode, yaitu secara manual dan melalui SMS. Registrasi manual merupakan metode awal yang digunakan sejak rumah sakit ini beroperasi, di mana pasien harus datang langsung ke rumah sakit, mengambil nomor antrean di ruang informasi, dan kemudian menyerahkan berkas ke ruang rekam medik untuk mendapatkan pelayanan. Metode ini dinilai kurang efisien, terutama saat jumlah pasien meningkat, yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, sejak tahun 2017 pihak rumah sakit mulai menerapkan sistem registrasi via SMS sebagai inovasi pelayanan. Dalam sistem ini, pasien atau keluarganya mengirim SMS ke nomor khusus dengan format tertentu (nama, nomor rekam medik, dan poli tujuan) pada rentang waktu antara pukul 14.00 hingga 20.00 WIB. Data dari SMS ini direkap oleh petugas informasi, kemudian diserahkan kepada bagian rekam medik untuk dipersiapkan, sehingga pada keesokan harinya pasien cukup menyerahkan dokumen pelengkap dan langsung menunggu di poli tujuan tanpa harus antre panjang. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan, metode via SMS ini terbukti lebih cepat dan praktis, namun belum banyak digunakan secara luas. Sekitar 70% pasien masih memilih metode manual, sedangkan hanya 30% yang menggunakan registrasi via SMS. Meskipun sistem ini telah berjalan cukup baik, hingga saat ini belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP)

resmi yang ditetapkan oleh pihak manajemen rumah sakit. Proses yang ada masih mengacu pada tata cara internal yang disusun oleh kepala bagian rekam medik. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut baik dari sisi sosialisasi kepada pasien maupun penetapan SOP secara formal agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan konsisten di masa mendatang.

## Persepsi Pengunjung Terhadap Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Hasil wawancara mengenai persepsi pengunjung terhadap proses registrasi rawat jalan via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam menunjukkan tanggapan yang sangat positif. Sebagian besar informan, baik pasien maupun keluarga pasien, menyatakan bahwa metode ini sangat membantu dan memudahkan mereka dalam proses pendaftaran. Mereka tidak perlu lagi datang pagi-pagi sekali ke rumah sakit hanya untuk mengambil nomor antrean dan mendaftar ulang, sehingga waktu tunggu menjadi jauh lebih singkat. Selain itu, proses ini juga sangat dirasakan manfaatnya oleh pasien yang berasal dari daerah yang jauh dari rumah sakit, karena mereka dapat mendaftar dari rumah hanya dengan mengirim SMS, dan keesokan harinya langsung menuju poli tujuan tanpa harus melalui antrean panjang di ruang pendaftaran. Beberapa informan juga menyampaikan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan terbantu dalam mengatur waktu, karena masih dapat melakukan aktivitas lain, seperti mengurus anak sekolah, sebelum mendampingi keluarga



berobat. Dari sisi petugas rumah sakit, metode registrasi via SMS ini juga dianggap memberikan dampak positif. Para petugas, khususnya di bagian informasi dan rekam medik, menyampaikan bahwa sistem ini membuat alur kerja mereka menjadi lebih tertib, terstruktur, dan efisien. Dengan adanya data pasien yang sudah direkap malam sebelumnya, mereka dapat menyiapkan berkas rekam medik lebih awal dan hanya tinggal menerima kelengkapan dokumen saat pasien datang. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mengurangi beban kerja dan kemacetan di ruang pendaftaran. Secara umum, baik dari sisi pengguna layanan maupun pelaksana layanan, proses registrasi via SMS ini dinilai sangat bermanfaat dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

### **Kerugian dan Keuntungan Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan, dapat disimpulkan bahwa proses registrasi rawat jalan via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam tidak menimbulkan kerugian yang signifikan baik bagi pasien maupun bagi petugas rumah sakit. Seluruh informan menyatakan bahwa penggunaan pulsa telepon untuk mengirim SMS bukanlah hal yang memberatkan, mengingat biaya yang dikeluarkan sangat kecil dan sebanding dengan kemudahan yang diperoleh. Sebaliknya, manfaat dari sistem ini dirasakan secara nyata dan luas. Para pasien merasa sangat terbantu karena tidak perlu lagi datang lebih awal untuk mengambil nomor antrean atau menunggu lama di ruang pendaftaran. Proses ini juga menghemat waktu, tenaga, serta memberikan kenyamanan, terutama bagi

pasien yang tinggal jauh dari rumah sakit. Selain itu, pasien yang mendaftar via SMS biasanya memperoleh nomor antrean lebih awal dan berkas rekam medik mereka sudah disiapkan sebelumnya, sehingga mempercepat proses pelayanan di poli. Dari sisi petugas, sistem ini memungkinkan pekerjaan yang lebih terorganisir dan efisien. Petugas informasi dan rekam medik dapat menyiapkan berkas pasien sejak malam sebelumnya berdasarkan rekap data SMS yang diterima. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan keesokan harinya, tetapi juga meringankan beban kerja dan meningkatkan disiplin kerja, karena tugas-tugas telah terbagi dengan jelas. Secara keseluruhan, sistem registrasi via SMS memberikan banyak keuntungan dan dipandang sebagai inovasi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

### **Faktor Penghambat dan Penunjang Terhadap Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Dalam implementasi proses registrasi rawat jalan via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, ditemukan sejumlah hambatan yang dihadapi baik oleh pasien maupun petugas. Dari sisi pasien, kendala utama yang sering muncul adalah terkait jaringan telekomunikasi yang tidak stabil, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah pedesaan yang jauh dari jangkauan sinyal yang kuat. Beberapa informan menyebutkan bahwa kegagalan pengiriman SMS akibat gangguan jaringan menyebabkan mereka harus datang langsung ke rumah sakit untuk mendaftar, sehingga mengurangi efektivitas sistem ini. Selain itu, keterbatasan pulsa juga disebut sebagai salah satu faktor penghambat, meskipun dianggap sebagai masalah kecil.



Hambatan lainnya termasuk ketidaktahuan pasien tentang format SMS yang benar dan keterlambatan pengiriman SMS di luar waktu yang telah ditentukan, yang berdampak pada proses rekap data dan kesiapan rekam medis. Dari sisi petugas, ditemukan pula kendala seperti ketidakhadiran pasien yang telah mendaftar via SMS atau ketidaksiapan dokumen pendukung saat pasien datang, yang menyebabkan gangguan dalam alur pelayanan.

Di sisi lain, terdapat sejumlah faktor penunjang yang berpotensi meningkatkan efektivitas proses ini. Beberapa informan menyarankan agar jam pendaftaran via SMS diperpanjang untuk mengakomodasi keterlambatan pengiriman, serta penggunaan aplikasi

pesan instan seperti WhatsApp sebagai alternatif pendaftaran untuk mengatasi masalah pulsa dan jaringan. Selain itu, penyebaran informasi yang lebih masif melalui media cetak seperti leaflet, baliho, serta sosialisasi langsung kepada pasien dinilai sangat penting. Informan juga mengusulkan pengiriman pesan broadcast secara berkala kepada pasien yang pernah berobat sebagai bentuk promosi aktif terhadap layanan ini. Dengan meningkatkan pemahaman dan kesadaran pasien, sistem registrasi ini diharapkan dapat menjadi ciri khas pelayanan unggulan RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, sekaligus meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi seluruh pihak yang terlibat.

## Tabel Triangulasi Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Tabel 2. Proses Registrasi Rawat Jalan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Informan	Triangulasi Pasien dan Kepala Ruang Rekam Medik	Keabsahan Data
<i>Proses registrasi rawat jalan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam memiliki dua cara proses pendaftaran yaitu datang langsung mendaftar (cara manual) dan dengan cara Via SMS</i>	<i>Informan (Pasien) menyatakan bahwa proses dalam melakukan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit ini ada dua cara, yaitu manual dan SMS, Informan (Karu.Rekam Medik) membenarkan bahwa proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit ini sudah ada dengan cara manual dan cara SMS.</i>	Absah

Tabel 3. Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS

Informan	Triangulasi Pasien dan Kepala Ruang Rekam Medik	Keabsahan Data
<i>Proses registrasi rawat jalan via SMS yang didapatkan dilapangan sudah sesuai dengan ketentuan proses yang telah di tentukan, para informan juga menyatakan pendapat yang sama.</i>	<i>Informan (Pasien) menyatakan bahwa proses dalam melakukan pendaftaran rawat jalan Via SMS sudah sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Informan (Karu.Rekam Medik) menyatakan bahwa proses yang ditempuh para pengunjung Rumah Sakit dalam melakukan registrasi rawat jalan via SMS sudah sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah ditentukan.</i>	Absah



**Tabel 4.** Persepsi Pengunjung Terhadap Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

<b>Informan</b>	<b>Triangulasi Pasien dan Kepala Ruang Rekam Medik</b>	<b>Keabsahan Data</b>
<i>Pengunjung yang melakukan registrasi rawat jalan via SMS mengatakan bahwa proses ini sangat membantu mereka saat pendaftaran sebelum mendapatkan pengobatan. Begitu juga dengan para petugas yang ikut serta dalam proses ini juga menyatakan dengan adanya proses ini sangat membantu pengunjung yang melakukan pengobatan.</i>	<i>Informan (Pasien) dan informan (Karu.Rekam Medik) menyatakan bahwa proses ini sangat membantu para pengunjung yang berobat di Rumah Sakit.</i>	Absah

**Tabel 5.** Kerugian dan Keuntungan Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

<b>Informan</b>	<b>Triangulasi Pasien dan Kepala Ruang Rekam Medik</b>	<b>Keabsahan Data</b>
<i>Kerugian yang didapatkan dari proses ini tidak ada berdasarkan informasi yang di sampaikan oleh semua informan.</i>	<i>Informan (Pasien) dan informan (Karu.Rekam Medik) menyatakan dari proses yang berjalan ini tidak merugikan para pengunjung dan para pekerja di Rumah Sakit.</i>	Absah

**Tabel 6.** Keuntungan Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS

<b>Informan</b>	<b>Triangulasi Pasien dan Kepala Ruang Rekam Medik</b>	<b>Keabsahan Data</b>
<i>Keuntungan proses ini berdasarkan informan yang melakukan registrasi rawat jalan via SMS cukup banyak, mulai dari mereka tidak perlu datang terlalu awal untuk melakukan pendaftaran, mendapatkan nomor antrian lebih awal, tidak menunggu lama dalam proses pendaftaran dan pengobatan. Keuntungan dari segi pekerja yang bertugas, dengan proses ini pekerjaan mereka menjadi lebih teratur dan disiplin.</i>	<i>Informan (Pasien) mengatakan keuntungan yang didapat dari proses ini sangat banyak, mulai dari keuntungan dari segi waktu dan tenaga. dan informan (Karu.Rekam Medik) menyatakan keuntungan proses ini untuk pasien sendiri mereka menjadi lebih mudah dalam proses pendaftaran, lebih efisien waktu karena tidak perlu mengantri lama dalam proses pendaftaran, lebih cepat dalam proses pengobatan, dan lebih hemat tenaga, sedang kan bagi pekerja yang bertugas proses ini menjadi salah satu cara agar para pekerja Rumah Sakit dapat bekerja lebih baik, disiplin dan lebih terarah dalam melayani pasien.</i>	Absah

**Tabel 7.** Faktor Penghambat dan Penunjang Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS

<b>Informan</b>	<b>Triangulasi Pasien dan Kepala Ruang Rekam Medik</b>	<b>Keabsahan Data</b>
<i>Penghambat untuk pasien yang melakukan registrasi salah satunya masalah jaringan yang kurang baik sehingga mengganggu dalam proses pengiriman SMS, satu lagi yang dapat menghambat masalah pulsa yang digunakan untuk melakukan registrasi. Penghambat untuk para pekerja yang bertugas yaitu</i>	<i>Informan (Pasien) menyatakan proses ini memiliki penghambat yang relatif sedikit, seperti masalah jarak rumah yang terlalu jauh dari perkotaan sehingga terkendala dengan masalah jaringan dan ketersediaan pulsa. informan (Karu.Rekam Medik) dari laporan bulanan yang dilaporkan, dari proses yang berjalan ini banyak para pasien yang melaksanakan proses ini tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah di tetapkan, sehingga</i>	Absah



ada beberapa pasien yang proses ini menjadi sedikit terhambat. mengirimkan format pesan yang tidak lengkap, mengirim SMS lewat dari jam yang telah ditentukan, mengantar kelengkapan berkas yang terlalu lama dan proses ini tidak berlaku bagi pasien baru.

**Tabel 8.** Faktor Penunjang Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS

Informan	Triangulasi Pasien dan Kepala Ruangan Rekam Medik	Keabsahan Data
<i>Faktor penunjang untuk penduduk yang jangkauan jaringan yang masih kurang bisa dilakukan perluasan jaringan, dan waktu untuk pendaftaran diperpanjang lagi. Faktor yang akan membuat proses ini lebih berkembang lagi dari pihak Rumah Sakit bisa menyebarkan informasi mengenai proses ini, agar proses ini lebih banyak diminati para pengunjung yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit ini.</i>	<i>Informan (Pasien) menyatakan bahwa masalah infrastruktur menjadi penunjang yang sangat baik untuk mengembangkan proses ini agar berkembang menjadi lebih baik. Informan (Karu.Rekam Medik) menyatakan bahwa proses ini perlu pengembangan yang lebih lagi agar proses ini lebih diminati para pengunjung dan lebih berkembang lagi.</i>	Absah

## PEMBAHASAN

### Proses Registrasi Rawat Jalan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Proses registrasi merupakan tahapan awal dalam keseluruhan layanan rekam medis di Rumah Sakit, dan menjadi titik pertama interaksi antara pasien dengan sistem pelayanan kesehatan. Pada tahap inilah pasien akan memperoleh kesan pertama yang bisa bersifat positif maupun negatif, tergantung pada efektivitas dan efisiensi proses pendaftaran. Proses registrasi juga menjadi indikator awal apakah prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, diketahui bahwa rumah sakit ini menyediakan dua metode pendaftaran rawat jalan, yaitu secara manual dengan datang langsung ke ruang pendaftaran, dan secara daring melalui

pengiriman SMS dengan format tertentu ke nomor yang telah disediakan.

Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Farika dan rekan-rekannya dalam studi berjudul "Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus", yang menyebutkan bahwa RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus juga menerapkan dua metode pendaftaran serupa, yakni manual dan melalui SMS, yang keduanya berjalan dengan baik (Farika dkk., 2019). Namun, hasil penelitian di RSUD Deli Serdang menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung masih memilih pendaftaran secara manual, dengan persentase sebesar 70%, sedangkan pendaftaran via SMS hanya digunakan oleh 30% pasien. Persentase ini juga sejalan dengan hasil penelitian di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, yang mencatat bahwa 59,3% pasien menggunakan metode manual dan 40,7% menggunakan SMS.



Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan metode pendaftaran via SMS masih tergolong rendah. Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya pemanfaatan sistem ini adalah kurangnya promosi atau sosialisasi dari pihak rumah sakit. Sosialisasi yang tidak optimal menyebabkan banyak pasien belum mengetahui atau memahami cara kerja dan manfaat dari pendaftaran via SMS, sehingga mereka lebih memilih cara konvensional yang sudah lebih dikenal.

## **Proses dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Penelitian ini membahas implementasi sistem registrasi rawat jalan melalui layanan Short Message Service (SMS) di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam. Hasil wawancara terhadap tujuh informan menunjukkan bahwa proses registrasi via SMS dianggap sangat membantu pasien, terutama mereka yang tinggal jauh dari rumah sakit. Keuntungan yang dirasakan meliputi penghematan waktu, pengurangan antrian, dan kemudahan proses pendaftaran. Dari sisi petugas, sistem ini juga meningkatkan efisiensi kerja dan keteraturan dalam pelayanan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan yang ditemukan, seperti kendala jaringan, kesalahan format SMS, keterlambatan pengiriman pesan, dan ketidakhadiran pasien yang sudah mendaftar. Selain itu, sistem ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi, meskipun sudah berjalan sesuai dengan prosedur internal. Faktor penunjang keberhasilan sistem ini antara lain perbaikan infrastruktur jaringan, perluasan waktu pengiriman SMS, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat,

baik secara langsung maupun melalui media promosi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi terdahulu (Farika dkk., 2019; Ilyas, 2017; Ana dkk., 2018; Ayu Diana dkk., 2014) yang menunjukkan bahwa sistem pendaftaran berbasis SMS atau daring efektif meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran pasien. Dengan demikian, disarankan agar RSUD Deli Serdang menetapkan SOP resmi untuk sistem ini serta meningkatkan strategi promosi guna mendorong lebih banyak pasien memanfaatkan layanan registrasi via SMS.

## **Persepsi Pengunjung Terhadap Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Produk utama dalam industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia layanan kepada masyarakat dengan berbagai latar belakang, rumah sakit dituntut untuk mampu mendengarkan suara konsumen dan merespons kebutuhan mereka secara cepat dan tepat. Faktor manusia seperti dokter, perawat, serta tenaga penunjang medis dan nonmedis memegang peran penting dalam menjamin kualitas pelayanan (Susan, dkk, 2018).

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem registrasi rawat jalan via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam memberikan dampak positif terhadap pengunjung dan petugas. Bagi pengunjung, metode ini mempersingkat waktu dan mempermudah proses pendaftaran. Bagi petugas, metode ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Semua informan menyatakan bahwa sistem ini memudahkan dan memberikan manfaat praktis.

Penemuan ini konsisten dengan penelitian di RSUD Ibnu Sina Gresik, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi pelanggan secara signifikan



memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa rumah sakit (Susan, dkk, 2018). Demikian pula di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, pendaftaran melalui SMS dinilai lebih efisien dibandingkan metode manual (Farika, dkk, 2019).

Namun, tidak semua rumah sakit mendapatkan hasil serupa. Penelitian Lina, dkk (2018) di RSUD Tugurejo Semarang mengungkapkan bahwa persepsi negatif muncul karena penggunaan SMS gateway yang dirasa tidak optimal. Perbedaan sistem implementasi teknologi menjadi salah satu faktor perbedaan persepsi pengguna.

Secara umum, persepsi positif terhadap layanan registrasi via SMS menunjukkan bahwa inovasi ini berpotensi meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu, pendekatan berbasis teknologi seperti ini perlu dikembangkan lebih lanjut, disertai dengan pelatihan, sosialisasi, serta standarisasi prosedur untuk menjamin keberlanjutan pelayanan yang optimal.

## **Kerugian dan Keuntungan Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Proses registrasi rawat jalan melalui SMS merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi sederhana yang mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Pendaftaran tidak langsung seperti ini memberikan kemudahan kepada pasien tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Budi (2011). Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam menunjukkan bahwa mayoritas informan tidak menemukan kerugian berarti dari penggunaan metode ini. Biaya yang diperlukan cukup murah karena hanya membutuhkan pulsa, dan prosesnya juga

tidak rumit sehingga dapat dijangkau oleh berbagai kalangan, baik tua maupun muda. Bahkan, hasil penelitian di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten juga memperlihatkan bahwa pengguna layanan SMS lebih banyak dibandingkan yang menggunakan platform lain seperti WhatsApp, karena SMS dinilai lebih mudah dan praktis (Ana A, dkk, 2018).

Dari sisi keuntungan, metode registrasi via SMS menawarkan berbagai kemudahan, baik bagi pasien maupun petugas administrasi. Pasien tidak perlu datang lebih awal, tidak harus mengantri lama di ruang pendaftaran, serta menghemat waktu dan tenaga. Sementara itu, bagi petugas rumah sakit, metode ini membantu dalam menata pekerjaan menjadi lebih teratur, efisien, dan efektif. Penelitian Farika Zulfa, dkk (2019) menunjukkan bahwa pasien lebih memilih menggunakan SMS karena lebih memudahkan proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu. Selain itu, penelitian Wira Adi S, dkk (2010) juga menyebutkan bahwa layanan berbasis SMS dapat digunakan untuk berbagai keperluan, termasuk mengecek jadwal dokter dan menyampaikan kritik atau saran dari pasien kepada rumah sakit. Hal ini semakin memperkuat posisi metode SMS sebagai salah satu inovasi pelayanan yang ramah pengguna dan berorientasi pada kepuasan pasien. Berdasarkan pengamatan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa proses registrasi rawat jalan via SMS memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan serta kenyamanan bagi pengunjung rumah sakit.



## **Faktor Penghambat dan Penunjang Terhadap Proses Registrasi Rawat Jalan Via SMS di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam**

Setiap sistem pelayanan, termasuk registrasi rawat jalan via SMS, tentu tidak terlepas dari hambatan dan kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan penelitian di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, ditemukan beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan jaringan telekomunikasi di daerah terpencil, keterbatasan pulsa, serta ketidaktahuan pasien dalam mengikuti format SMS dengan benar. Hal ini terutama terjadi pada pasien yang baru pertama kali menggunakan layanan tersebut. Beberapa pasien juga datang tanpa membawa berkas lengkap, terlambat datang, atau bahkan tidak hadir untuk melengkapi dokumen yang diperlukan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan hambatan serupa, seperti disampaikan oleh Ilyas (2017), Farika Zulfa, dkk. (2019), dan Wira Adi S, dkk. (2010), yang menekankan pentingnya kualitas jaringan dan pengalaman pasien dalam mempengaruhi kelancaran proses registrasi. Kurangnya pengalaman dan pengetahuan pasien terhadap sistem juga dinilai sebagai faktor penghambat signifikan (Lina Hanifah, dkk, 2018). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan serta keterlibatan pemerintah dalam memperluas akses jaringan demi menunjang keberhasilan layanan ini.

Sebaliknya, penelitian juga menemukan sejumlah faktor penunjang keberhasilan registrasi via SMS. Kualitas layanan rumah sakit, keterlibatan seluruh jajaran tenaga kesehatan, serta kesiapan infrastruktur teknologi menjadi elemen penting. Informan menekankan pentingnya perluasan jaringan telekomunikasi di daerah pedesaan dan penambahan waktu pendaftaran sebagai bentuk dukungan

terhadap sistem ini. Namun, yang paling utama adalah perlunya sosialisasi yang intensif kepada masyarakat agar semakin banyak pasien yang mengetahui dan memanfaatkan layanan SMS. Hal ini selaras dengan temuan di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dan RSUD Tugurejo Semarang, di mana kurangnya promosi menjadi alasan mengapa sebagian besar pasien masih memilih pendaftaran manual (Farika Zulfa, dkk., 2019; Lina Hanifah, dkk., 2018). Penelitian Dodo Zaenal (2012) juga mendukung pentingnya promosi sebagai strategi dalam perencanaan layanan registrasi berbasis teknologi.

Implikasi dari temuan ini mencakup tiga aspek utama. Pertama, bagi pihak rumah sakit, hasil penelitian memberikan informasi penting mengenai kelebihan dan kekurangan dari proses registrasi via SMS, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Kedua, bagi petugas registrasi, hasil ini memberikan gambaran terkait pelaksanaan dan kendala di lapangan, sehingga dapat menjadi dasar dalam perbaikan SOP atau pelatihan. Ketiga, bagi pengunjung, penelitian ini berfungsi sebagai media edukasi mengenai pilihan pendaftaran yang tersedia di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam. Meski demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti kesulitan menentukan waktu tepat dalam pengambilan data karena pasien datang tidak terjadwal, serta terbatasnya informasi yang bisa digali dari informan yang terburu-buru. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk dilakukan dalam jangka waktu yang lebih fleksibel dan dengan metode pendekatan yang lebih intensif kepada informan.



## KESIMPULAN

*Systematic Review* ini menemukan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, dapat disimpulkan bahwa proses registrasi rawat jalan di rumah sakit ini tersedia dalam dua metode, yaitu secara manual dan melalui SMS. Dari data yang diperoleh, sebanyak 70% pasien masih menggunakan metode pendaftaran manual, sedangkan 30% telah memanfaatkan pendaftaran Via SMS. Proses registrasi Via SMS yang diterapkan sejak tahun 2018 telah berjalan sesuai dengan tata cara atau tahapan yang telah ditentukan oleh bagian rekam medik, mulai dari pengiriman SMS sesuai format hingga pasien menunggu di poli tujuan untuk mendapatkan pelayanan. Persepsi pengunjung terhadap metode ini sangat positif; mereka merasa terbantu karena proses ini memberikan kemudahan dalam pendaftaran, menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Semua informan menyatakan tidak merasa dirugikan dengan adanya proses registrasi Via SMS ini, bahkan mereka menilai terdapat banyak keuntungan yang diperoleh. Meskipun demikian, masih dijumpai beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya, seperti kendala geografis, keterbatasan ekonomi, serta kurangnya kesadaran dan pemahaman dari sebagian pengunjung. Sebagai faktor penunjang, promosi dan sosialisasi berkala sangat diperlukan agar informasi mengenai pendaftaran Via SMS dapat tersebar luas. Selain itu, peran aktif pemerintah juga sangat penting dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, khususnya dalam hal pengembangan infrastruktur dan penyebaran informasi layanan yang tersedia.

## SARAN

### 1. Bagi Rumah Sakit

RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam sebaiknya lebih aktif melakukan promosi dan sosialisasi secara berkala kepada pengunjung rawat jalan terkait proses registrasi Via SMS yang telah disediakan, agar lebih banyak pasien yang memanfaatkannya. Selain itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah alternatif pendaftaran seperti Via WhatsApp, web, atau metode lainnya yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran umum tentang pelayanan registrasi Via SMS, yang diharapkan dapat ditingkatkan ke sistem yang lebih maju seperti SMS gateway. Selain digunakan untuk rawat jalan, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk merancang sistem registrasi rawat inap menggunakan SMS. Di sisi lain, RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam perlu segera menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang resmi dan memiliki nomor dokumen sah dari direktur rumah sakit, serta menerapkan sistem fingerprint bagi seluruh pasien BPJS sesuai dengan ketentuan yang berlaku, guna meningkatkan efektivitas dan keamanan dalam proses pelayanan.

### 2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan peneliti tentang sistem pelayanan proses registrasi pasien sebelum mendapatkan pengobatan dan menambah pengetahuan peneliti pada bidang SIRS di Rumah Sakit. Dari hasil penelitian ini menambah pengetahuan peneliti



dalam proses promosi kesehatan masyarakat di Rumah Sakit.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan tentang evaluasi program dari proses registrasi rawat jalan Via SMS yang ada di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam yang sudah berjalan selama kurang lebih 2 tahun.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Universitas Negeri Gorontalo.
- Agus Saputra. 2011. Membangun Aplikasi SMS dengan PHP dan MySQL. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Amrizal, Yusuf R, Yunus M. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syah Kuala*.
- Ana Amirotun S, Savitri Citra B. 2018. Keefektifitasan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP dr. SoeradjiTirtonegoro Klaten. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. Vol 6 No. 1, Maret 2018.
- Aprilia Fitri, dan Maulidina. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan pada RumahSakit X Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*. Volume 02. Nomor 02: 61- 69.
- Ayu Diana F, Anneke S, dan PutriAsmita W. 2014. Analisis Alur Pelayanan dan Antrian di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* (e-Journal). Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Azwar, Azrul. 2010. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Budi, SavitriCitra. 2011. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media.
- Bustani, Neti M, A Joy Rattu, and Josephine S M Saerang. 2015. "Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Provinsi Sulawesi Utara." *Jurnal E-Biomedik* 3 (3): 872–83.
- Departemen Kesehatan RI. 2014. Pedoman Pelayanan Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta: Depkes RI.
- Dian Abdillah dan Muhamad Ramdan. 2008. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Kerta Kabupaten Bandung Barat.
- Farika Zulfa D, dan Ervi Rachma D. 2019. Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerahdr, Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 7, No.1, Februari 2019. P-ISSN 2338-6347.
- Gunarsa, Singgih D. 2008. Psikologi Anak: Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Jabbari Alireza, Khorasani Elahe, Jazi M.J, Mofid Maryam, and Mardani Raja. 2014. The Profile of Patients Complaint in a Regional Hospital. *International Journal of Health Policy and Management*. <http://ijhpm.com>
- Jacobis R. 2013. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap



- Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. DR. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4): 619-29.
- J. Supranto. 2006. Pengukurang Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- KARS. 2017. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit. Edisi 1.
- KR Ayuningtias. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *e-Jurnal Poltekkes Malang*.
- Lina Hanifah, Antono Suryoputro, Septo Pawelas A. 2018. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via SMS Gateway di RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. Volume 6, Nomor 5, Oktober 2018.
- Lungile P. Luthuli and Trywell Kalusopa. 2017. The Management of Medical Records in The Context of Service Delivery in The Public Sector in Kwazulu-Natal, South Africa: The Case of Ngwelezana Hospital. University of Zululand, South Africa. <http://sajlis.journals.ac.za>
- Moleong, Lexy J, 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174.
- Muhondwa E.P.Y, Leshabari M.T, Mwangu M, Mbembati N, Ezekiel M.J. 2008. Patient Satisfaction At The Muhimbili National Hospital In Dar Es Salaam, Tanzania. *East African Journal of Public Health*. Volume 5, Number 2 August.
- Muhammad Ilyas, 2017. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. SEMNAS IIB Darmajaya. E-ISSN 2598-0238.
- Myrnawati, CH. 2018. Metodologi Penelitian Untuk Pemula. Jakarta: Pustakapedia.
- Oche MO, H Adam. 2013. Determinants of Patient Waiting Time in The General Outpatient Department of a Tertiary Health Institution in North Western Nigeria. *Ann Medical Health Sci Res*. 3(4): 588-592.
- Putra, Toni Wijanarko Adi. 2018. "PERANCANGAN SISTEM PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MELALUI SHORT MESSAGE SERVICE GATEWAY (Studi Kasus: RS. Panti Wilasa 'Dr. Cipto' Semarang)." *Jurnal Transformatika* 16 (1): 53. <https://doi.org/10.26623/transformatika.v16i1.826>.
- Rangkuti Freddy. 2014. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Susan Novitasari K, Ika Ayu D. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. *Jurnal Universitas Gresik*. Volume 07 Nomor 02, Desember 2018.
- Undang-Undang RI. Nomor 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan. Jakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- World Health Organization (WHO). 2013. Pengertian Rumah Sakit.



- Wijono, DJ. 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi. Volume 2, Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wira Adi S, dan Iwan Binanto. 2010. Layanan Informasi Untuk Pasien Rumah Sakit Menggunakan SMS. Jurnal Penelitian. Vol. 13, No. 02, Mei 2010.
- Wong, Rex, and Elizabeth H. Bradley. 2009. "Developing Patient Registration and Medical Records Management System in Ethiopia." International Journal for Quality in Health Care. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzp026>.
- Zhenzhen Xie, and Calvin Or. 2017. Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Departement: A Time Study and Questionnaire Survey. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing. Volume 54: 1-10. <http://journals.sagepub.com/home/inq>