

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDAFTARAN *ONLINE* PASIEN RAWAT JALAN BERBASIS
WEBSITE DILIHAT DARI ASPEK SUMBER DAYA PADA RSUD H. BADARUDDIN KASIM
KABUPATEN TABALONG**

Dewi Ponita Sari*, Eddy Suriyani
penulis@gmail.com dan eddyshurya@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
e-mail: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Badaruddin Kasim merupakan salah satu rumah sakit pemerintah berkategori C. RSUD H. Badaruddin Kasim membuat pendaftaran berbasis website untuk mempercepat antrian pasien di instalasi rawat jalan RSUD H. Baadaruddin Kasim dengan memiliki lima loket pelayanan pendaftaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pendaftaran berbasis online di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari 5 orang informan melalui wawancara dan data sekunder diperoleh oleh literatur, dokumen yang diperoleh dari RSUD H. Badaruddin Kasim. Analisis data menggunakan model interaktif yaitu pengumpulan data, penyajian data, kondensasi Data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong bahwa dikategorikan bahwa sudah terimplementasi.

Kata Kunci : Staf, Informasi, Wewenang, Fasilitas, dan Implementasi

***IMPLEMENTATION OF WEBSITE-BASED ONLINE OUTPATIENT REGISTRATION POLICY
FROM A RESOURCE PERSPECTIVE AT H. BADARUDDIN KASIM REGIONAL GENERAL
HOSPITAL, TABALONG REGENCY***

ABSTRACT

H. Badaruddin Kasim Regional General Hospital (RSUD) is a government hospital classified as a Type C facility. The hospital has implemented a website-based registration system to expedite patient queues at the outpatient department, which operates five registration service counters. The purpose of this study is to examine and analyze the implementation of online registration at H. Badaruddin Kasim Regional General Hospital, Tabalong Regency. This research employs a descriptive method with a qualitative approach, using data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. Primary data were obtained from five informants through interviews, while secondary data were gathered from literature and documents from RSUD H. Badaruddin Kasim. Data analysis was conducted using an interactive model, which includes data collection, data presentation, data condensation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of the website-based online outpatient registration policy at H. Badaruddin Kasim Regional General Hospital, from the perspective of resources, is categorized as successfully implemented.

Keywords: *Staff, Information, Authority, Facilities, Implementation*

PENDAHULUAN

Era informasi merupakan periode yang melibatkan banyak informasi dalam pengambilan keputusan, baik oleh individu, perusahaan, maupun instansi pemerintah. Informasi sudah semakin mudah diperoleh, sudah semakin bervariasi bentuknya, dan semakin banyak pula kegunaannya. Teknologi informasi merupakan salah satu teknologi yang sedang berkembang pesat pada saat ini. Contohnya penggunaan komputer sebagai salah satu sarana penunjang dalam sistem informasi dapat memberikan hasil yang lebih untuk *output* sebuah sistem, tentunya bila sistem di dalamnya telah berjalan dengan baik.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan andal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya (Hade et al., 2019). Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, tentunya banyak sekali permasalahan kompleks yang terjadi dalam proses pelayanan di rumah sakit. Banyaknya variabel di rumah sakit turut menentukan kecepatan arus informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan lingkungan rumah sakit. Pengelolaan data di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima karena kemungkinan kesalahan sangat besar. Dengan dukungan teknologi informasi yang ada sekarang ini, pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat.

Data yang akurat bila diproses akan menghasilkan informasi yang akurat. Informasi akurat sangat berguna untuk membuat keputusan, baik bagi manajemen maupun yang lain. Pelayanan rumah sakit mengandalkan

informasi secara intensif. Informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perlu disadari bahwa pelanggan rumah sakit dapat berupa pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah pemilik, pimpinan dan seluruh karyawan rumah sakit, sedangkan pelanggan eksternal adalah pasien, keluarga pasien, rekanan pemasok, dan juga masyarakat luas (Rahman, 2022).

Pelayanan rawat jalan tampak berkembang lebih pesat dibandingkan dengan pelayanan rawat inap. Peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat jalan di rumah sakit dua sampai tiga kali lebih tinggi dari peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat inap. Sesuai dengan perkembangan yang dialami, maka pada saat ini berbagai bentuk pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Badaruddin Kasim merupakan salah satu rumah sakit pemerintah berkategori C, yang di dalamnya memiliki sarana dan prasarana fisik berupa Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Central Unit (ICU), Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Kesehatan Lingkungan, Instalasi Pemulasaran Jenazah dan Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana (IPSRS) (Huda, 2019)

Dengan tingginya persaingan dengan rumah sakit dan klinik swasta yang sudah mulai banyak bermuculan membuat RSUD H. Badaruddin Kasim sebagai satu satunya rumah sakit pemerintah yang ada harus tetap berinovasi dalam memberikan pelayanan kesehatan dimulai dari pasien memasuki rumah sakit hingga pasien keluar dari rumah sakit. Keberadaan *website* disebabkan oleh pada antrian pendaftaran pasien yang akan berobat di rumah sakit. Penumpukan antrian merupakan fenomena yang harus segera diatasi, dengan menumpuknya antrian maka pasien menjadi tidak sabar karena waktu tunggu antrian

menjadi lama sehingga proses pelayanan kesehatan akan menjadi lambat dan tidak efisien, dan juga adanya berbagai desakan-desakan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran yang lebih mudah dan cepat, oleh sebab itu manajemen RSUD H. Badaruddin Kasim membuat pendaftaran berbasis *website* untuk mempercepat antrian pasien di instalasi rawat jalan RSUD H. Baadaruddin Kasim dengan memiliki lima loket pelayanan pendaftaran, salah satu loket tersebut dikhususkan bagi pendaftaran secara *online*, kode panggilan daftar kode A bagi pendaftar pendaftar *offline* dan kode B bagi pasien pendaftar *online*.

Pada pendaftaran berbasis *online* pasien tidak perlu repot-repot harus mengantri dengan sistem antrian *offline* yaitu dengan datang lalu mengambil nomor urut antrian, verifikasi data dan kelengkapan persyaratan serta menunggu lama di loket sehingga mendapatkan layanan ke poli tujuan, akan tetapi pasien dapat mendaftarkan diri melalui *website* RSUD H. Badaruddin Kasim satu hari sebelumnya. Nantinya pasien tersebut hanya tinggal mengantri untuk verifikasi data dan memperlihatkan kode tampilan di *handphone* atau *print out* nya sebagai bukti daftar *online* di loket kemudian dapat langsung menuju poli yang di inginkan walaupun sistem pendaftaran ini sudah berlaku akan tetapi tidak menghilangkan sistem antrian dengan cara pengambilan nomor urut pendaftaran. Pelaksanaan pendaftaran berbasis *website* di RSUD H. Badaruddin Kasim baru berjalan sejak awal oktober 2018.

Dengan adanya pendaftaran *online* melalui *website* bagi pendaftaran pasien poli rawat jalan ini diharapkan pasien tidak perlu lama dirumah sakit untuk mendapatkan layanan kesehatan di poli yang mereka inginkan dan semakin membantu masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sejak mereka mendaftar hingga keluar dari rumah sakit sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan

mempengaruhi kepercayaan dan keputusan pasien untuk terus mau menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD H. Badaruddin Kasim. Sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan. Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.

Implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan. Implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu (Laoli et al., 2022).

Pendaftaran berbasis *online* secara teoritis dapat kita jelaskan bahwa pendaftaran berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah berasal dari kata dasar daftar, yaitu catatan sejumlah nama atau hal yang disusun berderet atas kebawah (Departemen Pendidikan Nasional, 2002). Jadi, dapat di artikan pendaftaran merupakan proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan) ; pencatatan nama, alamat, dan sebagainya. Sedangkan kata *online* berasal dari Bahasa inggris yang bila kita terjemahkan arti *online* menurut (Thompson, 2009) adalah dikendalikan atau terhubung ke komputer lain atau ke jaringan atau terhubung ke internet atau *world wide web* (Suteja & Hananto, 2022).

Online adalah kondisi yang terhubung ke jaringan komputer atau perangkat lain. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan seseorang yang sedang terhubung ke internet.

Pada sistem pendaftaran *online* ini menghubungkan pengguna atau masyarakat yang ingin mendaftarkan diri dari rumah untuk berobat di rumah sakit menggunakan peralatan terhubung dengan jaringan internet berupa *handphone* atau komputer (Pradipta et al., 2020).

Dalam hal pelaksanaan pendaftaran pasien berbasis *online* mereka sangat terbantu dengan adanya sistem yang digunakan ini. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suprianto (2021) dalam “Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien *Online* dan Pemeriksaan Dokter di Klinik Pengobatan Berbasis Web”, Nanda Aula Rumana, Elina Intan Apzari, Deasy Rosmala Dewi, Laela Indawati, Noor Yulia dalam “Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati” dan Parasian D. P Silitonga), Doni El Rezen Purna dalam “Implementasi *System Development Life Cycle* Pada Rancang Bangun Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Web”.

Ketiganya menyatakan pendaftaran *online* bertujuan untuk menghindari jumlah antrian pasien yang panjang, pihak rumah sakit dapat mengembangkan sistem pendaftaran pasien secara *online*. Pengembangan sistem pendaftaran *online* ini bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan rumah sakit. Pendaftaran pasien secara *online* dapat memangkas jumlah pasien di bagian pendaftaran pasien dan meningkatkan kepastian pelayanan bagi pasien. Berdasarkan uraian tersebut, pada penelitian ini dihasilkan sebuah sistem pendaftaran pasien berbasis web yang dapat digunakan untuk memberikan akses serta meningkatkan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Akan tetapi dalam prakteknya pula tidak semua masyarakat menggunakan pendaftaran berbasis *online* di RSUD H. Badaruddin Kasim karena banyak kendala yang mereka hadapi dan masyarakat merasa lebih suka dengan manual (*offline*) karena berbagai alasan hal ini pula

sesuai pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Tami et al (2021) dalam “Implementasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul” dan Hendra Rohman, Annisa Kusuma Wati, dan Agung Kurniawan dalam “Implementasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di Puskesmas”.

Dengan hasil penelitian ini menyatakan pendaftaran *online* ini penerapan pendaftaran *online* belum dilaksanakan secara optimal karena kesadaran masyarakat akan mendaftar *online* masih rendah dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi dan memanfaatkan pendaftaran *online* sehingga persentasi pendaftar *online* masih sangatlah sedikit.

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pendaftaran berbasis *online* di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Manajemen Publik

Pelayanan publik diartikan pemeberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Jadi, definisi manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rancana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Aprianto et al., 2021).

Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut.

Diantaranya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut (Prihadi, 2020): Manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Manajemen publik bukanlah “*scientific management*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific management*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Kata dasar "pelayanan" didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmadana et al., 2022)

3. Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen atau SIM (*anagement information system*, MIS) adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Sistem informasi manajemen dibedakan dengan sistem informasi

biasa karena SIM digunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang diterapkan pada aktivitas operasional organisasi. Secara akademis, istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang bertalian dengan otomasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan manusia, misalnya sistem pendukung keputusan, sistem pakar, dan sistem informasi eksekutif (Simarmata et al., 2020).

Sistem Informasi Manajemen menurut para ahli memiliki beberapa pengertian (Simarmata et al., 2020) :

- a. Bodnar dan Hopwood ; buku *Accounting Information System* : Kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data dalam bentuk informasi yang berguna.
- b. Turban, McLean, dan Waterbe ; buku *Information Technology for Management Making Connection for Strategies Advantages* : Sistem yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisa, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik.
- c. L. James Havery ; Sistem merupakan prosedur logis dan rasional guna melakukan atau merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain.
- d. Ludwig Von Bartalanfy ; Sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terikat dalam suatu antar relasi di antara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan.
- e. O'brien ; Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam transformasi yang teratur.
- f. Azhar Susanto ; Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

4. Pengertian Implementasi

Implementasi kebijakan publik adalah proses yang kompleks, melibatkan dimensi organisasi, kepemimpinan, bahkan manajerial dari pemerintah sebagai pemegang otoritas (Nugroho, 2021). Implementasi ini memegang nilai-nilai kepercayaan (*trust*) dan tanggung jawab (*responsibility*). Kepercayaan menjadi penting untuk membangun penerimaan masyarakat terhadap suatu kebijakan publik, sehingga masyarakat mau mendukung pelaksanaan kebijakan publik tersebut.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, karena dalam pendekatan kualitatif langsung dijelaskan dan diterangkan tentang semua permasalahan yang belum diketahui secara rinci, sehingga akan memberikan kemudahan bagi orang yang ingin mengetahui tentang semua pembahasan dalam penelitian tersebut. Penelitian kualitatif berhubungan dengan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dan pada dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Dalam penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, secara lebih rinci dengan maksud menerangkan, menjelaskan dan menjawab permasalahan peneliti. Dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian, peneliti bertujuan memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai sunyek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif manusia adalah sumber data utama dan hasil penelitiannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya (alamiah).

Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih

memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan (Wirawan et al., 2022). Berdasarkan keterangan ahli diatas maka penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan yang hasilnya lebih menekankan makna. Disini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mengeksplor proses pendaftaran *online* berbasis *website* di RSUD H Badaruddin Kasim.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong (studi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan) di Jalan Tanjung Baru Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak (71571). Berdasarkan pertimbangan, maka alasan peneliti memilih objek penelitian ini karena peneliti melakukan Praktek Kerja Mahasiswa di RSUD H Badaruddin Kasim.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah

1. Observasi (pengamatan lapangan), merupakan metode yang sifatnya akurat dan spesifik untuk mengumpulkan data dan mencari informasi mengenai segala kegiatan yang dijadikan objek kajian penelitian (Burhan et al., 2022).
2. Wawancara (*interview*), secara umum adalah suatu percakapan antara dua atau lebih orang yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Ada juga yang mengatakan bahwa definisi wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh. Pengertian wawancara adalah suatu percakapan dengan tujuan-tujuan tertentu. Pada metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian (Burhan et al., 2022).
3. Dokumentasi, adalah suatu cara yang

digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini dapat berupa dokumen pemerinrag sebagai tiang hukum dalam pendaftaran berbasis *online* ini berupa Undang- Undang, Perda, Pergub (Burhan et al., 2022).

Sumber informasi penelitian ini adalah *stakeholder* yang terkait yaitu :

1. Kasi : 1 orang
2. Operator : 1 orang
3. Masyarakat: 3 orang

Analisis Data dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Saldana & Huberman (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Pada Tahun 2018 Rumah sakit umum Daerah H.Badaruddin Tanjung relokasi ke Desa Maburai beralamat jalan Tanjung Baru diberi nama “RUMAH SAKIT UMUM UMUM DAERAH H.BADARUDDIN KASIM TANJUNG” atau disingkat RSUD H.BADARUDDIN KASIM TANJUNG.

Visi dan Misi RSUD H.Badaruddin Kasim Tanjung pada awal tahun 2006 lalu mengalami perubahan dari tahun-tahun sebelumnya sesuai kesepakatan seluruh karyawan RSUD H.Badaruddin Kasim Tanjung, untuk disesuaikan dengan keadaan sekarang dan rencana/Tujuan yang akan dicapai dimasa yang akan datang.

a. Visi yakni Rumah Sakit Umum Daerah

H.Badaruddin Kasim Tanjung sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mengemban tugas dalam menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik. Dalam upaya menyikapi isu-isu strategis serta tantangan perubahan dan perkembangan lingkungan eksternal yang terjadi,maka Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Tanjung memandang perlu merevisi Visi agar mampu mengarahkan perjalanan fungsinya dalam rangka mendukung pencapaian tujuan pembangunan daerah. Adapun visi RSUD H.Badaruddin Kasim Tanjung adalah : “Mewujudkan RSUD H.Badaruddin Kasim yang berkualitas, mandiri dan terjangkau”

b. Misi adalah kondisi yang ingin diwujudkan pada waktu tertentu dan menyiratkan tujuan yang harus dicapai dan dijadikan pedoman organisasi dalam menyelenggarakan aktifitasnya. Pernyataan visi merupakan cita-cita yang ingin diwujudkan dalam jangkaun kedepan mengarah pada perspektif, maka dipandang perlu untuk menjabarkan lebih lanjut dalam pernyataan misi agar dapat menjadi pedoman penyelenggaraan program berjangka menengah 5 (lima) tahunan dalam susunan RENSTRA Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Tanjung ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas Sumber daya Manusia secara profesional
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan yang cepat,tepat,ramah dan terjangkau
- 3) Meningkatkan mutu sarana dan prasarana rumah sakit
- 4) Meningkatkan pengelolaan manajemen rumah sakit secara profesional
- 5) Meningkatkan kesejahteraan seluruh karyawan

Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Tanjung merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tabalong yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat dan merupakan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten / kota yang secara

pelaksanaannya bertanggung jawab langsung kepada Bupati Kepala Daerah Kabupaten Tabalong melalui Sekretaris Daerah berdasarkan peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 dan peraturan Pemerintah Nomor : 8 Tahun 2003.

2. Temuan Penelitian

Staf

a. Peran Dan Tanggung Jawab Staf Terkait Dengan Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online

Mengetahui peran dan tanggung jawab staf terkait dengan implementasi kebijakan pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah sebagai berikut : Menurut Kasi Umum di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni :

“Staf yang terlibat menjalankan peran dan tanggung jawab nya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang termuat di dalam kebijakan pendaftaran online poliklinik rawat jalan” (Wawancara tanggal 21 Juli 2023).

Sejalan dengan pendapat sebelumnya Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni : *“Menurut saya, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh staf sudah sesuai dengan petunjuk yang tertera dalam kebijakan registrasi online untuk layanan poliklinik rawat jalan”* (Wawancara tanggal 23 Juli 2023).

Sependapat dengan penjelasan pendapat sebelumnya menurut salah satu masyarakat selaku informan 3, yakni : *“Para staf yang terlibat harus melaksanakan perannya dengan mematuhi tugas pokok dan fungsi yang diuraikan dalam kebijakan pendaftaran online untuk poliklinik rawat jalan”* (Wawancara tanggal 26 Juli 2023).

Sependapat dengan penjelasan pendapat sebelumnya menurut salah satu masyarakat selaku informan 4, yakni : *“Staf yang terlibat wajib mengemban tanggung jawabnya dengan mematuhi panduan tugas dan fungsi yang dinyatakan dalam kebijakan registrasi online untuk poliklinik rawat jalan”* (Wawancara tanggal 26 Juli 2023).

Sependapat dengan penjelasan pendapat

sebelumnya menurut salah satu masyarakat selaku informan 5, yakni : *“Pelaksanaan peran dan tanggung jawab oleh staf harus selaras dengan tugas pokok dan fungsi yang dijabarkan dalam kebijakan pendaftaran online untuk layanan poliklinik rawat jalan”* (Wawancara tanggal 27 Juli 2023).

Berdasarkan hasil uraian wawancara informan untuk indikator “Peran Dan Tanggung Jawab Staf” adalah terimplementasi.

b. Prosedur Dalam Melakukan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan

Mengetahui Prosedur Dalam Melakukan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah sebagai berikut : Menurut Kasi Umum di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung yakni, *“Setiap staf atau pun pasien yang melakukan pendaftaran online wajib mengikuti prosedur dan langkah-langkah yang sudah dibuat. Sebelum melakukan pendaftaran online dapat dilakukan 1 hari sebelum tanggal kunjungan dengan membuka website aplikasi E-Pasien rsud.tabalongkab.go.id/pasien lalu pasien mengklik menu janji temu atau booking dengan memasukkan nomor rekam medis dan password E Pasien apabila sudah mendapatkan akun E-Pasien maka pasien yang sudah mendaftar online akan mendapatkan bukti registrasi pendaftaran yang dapat ditunjukkan kepada Customer Service (CS) saat hari kunjungan akan datang, untuk pasien dengan poli tujuan yang mengharuskan sidik jari akan diarahkan ke loket pendaftaran dan poli yang tidak menggunakan sidik jari pasien dapat langsung menunggu dipoli tanpa harus ke loket pendaftaran apabila pada saat tanggal kunjungan pasien harus check in di menu riwayat booking atau klik batal jika berhalangan hadir pada tanggal tersebut”* (Wawancara tanggal 21 Juli 2023).

Sejalan dengan pendapat sebelumnya Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni : *“Pendaftaran online harus mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan, bisa dilakukan 1 hari sebelum kunjungan di website E-Pasien rsud.tabalongkab.go.id/pasien.*

Setelah mendaftar, pasien dapat menunjukkan bukti registrasi kepada Customer Service saat kunjungan” (Wawancara tanggal 23 Juli 2023).

Sependapat dengan penjelasan pendapat sebelumnya menurut salah satu masyarakat selaku informan 3, yakni : *“Untuk pendaftaran online, staf dan pasien perlu mengikuti prosedur yang telah disiapkan. Kunjungan dapat diatur melalui aplikasi E-Pasien rsud.tabalongkab.go.id/pasien dengan menggunakan nomor rekam medis dan password. Pasien yang sudah terdaftar akan mendapatkan bukti registrasi”* (Wawancara tanggal 26 Juli 2023).

Sependapat dengan penjelasan pendapat sebelumnya menurut salah satu masyarakat selaku informan 4, yakni : *“Langkah-langkah pendaftaran online harus diikuti oleh staf dan pasien. Website aplikasi E-Pasien rsud.tabalongkab.go.id/pasien dapat digunakan untuk mendaftar kunjungan, dan pasien dapat menunjukkan bukti registrasi kepada Customer Service pada hari kunjungan”* (Wawancara tanggal 26 Juli 2023).

Sependapat dengan penjelasan pendapat sebelumnya menurut salah satu masyarakat selaku informan 5, yakni : *“Pendaftaran online melibatkan tata cara yang harus diikuti oleh staf dan pasien. Di rsud.tabalongkab.go.id/pasien, pasien bisa melakukan pendaftaran 1 hari sebelum kunjungan, mendapatkan bukti registrasi, dan perlu check-in pada hari kunjungan atau membatalkan kunjungan jika diperlukan”* (Wawancara tanggal 27 Juli 2023).

Berdasarkan hasil uraian wawancara informan untuk indikator “Prosedur Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan” adalah terimplementasi.

c. Peran Sistem Dalam Mendukung Tugas-Tugas Staf Terkait Pendaftaran Online

Mengetahui peran sistem dalam mendukung tugas-tugas staf terkait pendaftaran online di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, adalah sebagai berikut : Menurut Kasi Umum di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung yakni : *“Sistem perangkat lunak memiliki peranan yang sangat penting bagi staf dalam mendukung pelaksanaan*

berbagai tugas mereka, seperti memberikan akses yang efisien dan cepat ke database yang diperlukan untuk keperluan analisis dan pengambilan keputusan.” (Wawancara tanggal 21 Juli 2023).

Dari hasil wawancara dari tersebut menyatakan sistem perangkat lunak dalam mendukung tugas-tugas staf, terutama dalam hal mengakses database. Sistem perangkat lunak merujuk pada berbagai program dan aplikasi yang dirancang untuk membantu staf dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif. Salah satu contohnya adalah dalam mengelola akses ke database. Berdasarkan hasil uraian wawancara informan untuk indikator “Peran Sistem Mendukung Tugas Staf” adalah terimplementasi.

d. Hambatan dalam Menggunakan Sistem Pendaftaran Online

Hambatan dalam menggunakan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah sebagai berikut : Menurut Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni : *“Salah satu hambatan teknis yang sering kali muncul dan berpotensi mempengaruhi kelancaran operasional adalah ketika sedang dilakukan proses maintenance pada server, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan tidak dapat diaksesnya sistem pendaftaran online oleh para pengguna.”* (Wawancara pada tanggal 23 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa adanya hambatan teknis yang sering muncul dalam pelaksanaan sistem pendaftaran online, yaitu terkait dengan proses maintenance server. Hambatan ini dapat mempengaruhi ketersediaan akses ke sistem pendaftaran online, sehingga pengguna tidak dapat mengaksesnya selama periode *maintenance*. Berdasarkan hasil uraian wawancara informan untuk indikator “Penanganan Hambatan” adalah terimplementasi.

e. Pelatihan Pengembangan

Mengetahui pelatihan pengembangan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah sebagai berikut : Menurut Kasi Umum di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni :

“Terdapat program pelatihan yang diselenggarakan secara berkala dan ditujukan kepada staf yang bekerja di Rumah Sakit, dimana pelatihan tersebut difokuskan pada pengembangan aplikasi medis guna meningkatkan kompetensi mereka dalam mengoperasikan dan memaksimalkan pemanfaatan aplikasi-aplikasi yang relevan dalam konteks rumah sakit.” (Wawancara tanggal 21 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa staf di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung diberikan pelatihan sebagai bagian dari upaya untuk mengembangkan aplikasi. Pelatihan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam mengelola, mengembangkan, atau memelihara aplikasi yang digunakan dalam lingkungan kerja mereka.

Berdasarkan dengan tabel diatas berdasarkan dengan Indikator implemementasi menurut George C. Edward III dilihat dari aspek sumber daya staf, memiliki respon positif. Hal ini menunjukan bahwa aspek staf pada Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong dikategorikan bahwa terimplementasi.

Informasi

a. Sistem Pengelolaan Informasi Pasien Yang Terdaftar Dalam Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan

Mengetahui sistem pengelolaan informasi pasien yang terdaftar dalam pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah sebagai berikut : Menurut Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni : *“Pengelolaan sistem informasi RS dilakukan dengan memanfaatkan platform web site dan berbagai media sosial sebagai saluran komunikasi yang efektif untuk menyajikan, membagikan, dan memperbarui informasi terkait layanan kesehatan, kebijakan, pengumuman, serta perkembangan terbaru di Rumah Sakit kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan.”* (Wawancara pada tanggal 23 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa pengelolaan sistem informasi di rumah sakit tersebut. Menurut Operator, pengelolaan sistem informasi dilakukan melalui website dan media sosial RS. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit menggunakan platform online, seperti situs web dan media sosial, untuk mengelola dan menyediakan informasi terkait layanan dan kegiatan yang berlangsung di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Sistem Pengelolaan Informasi Pasien” adalah dikategorikan terimplementasi.

b. Informasi Terkait Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat

Mengetahui informasi terkait kebijakan pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah sebagai berikut : Menurut masyarakat selaku informan 3 mengatakan bahwa : *“Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Badaruddin Kasim Tanjung telah secara aktif menggunakan media sosial sebagai platform untuk mengkomunikasikan informasi terkait kebijakan dan prosedur pendaftaran online kepada masyarakat, sehingga memberikan akses yang lebih luas dan mudah bagi mereka yang ingin mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai langkah-langkah yang harus diikuti dalam proses pendaftaran online di rumah sakit tersebut.”* (Wawancara pada tanggal 26 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa informasi mengenai kebijakan dan prosedur pendaftaran online di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung. Menurut pandangan masyarakat tersebut, informasi tersebut sudah diinformasikan melalui media sosial RS, menunjukkan bahwa rumah sakit menggunakan platform online ini sebagai sarana untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Informasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien” adalah dikategorikan terimplementasi.

c. Sistem Informasi Digunakan untuk Mendukung Kebijakan Pendaftaran Online

Pasien Rawat Jalan

Mengetahui sistem informasi digunakan untuk mendukung kebijakan pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah sebagai berikut menurut Kasi Umum menjelaskan, yakni : *“Sistem informasi sangat mendukung proses pelayanan publik dalam mengembangkan elektronik pemerintah atau e-Government. E-Government menerapkan model penyelenggaraan pemerintah Information Communcation and Technology (ICT) berbasis web”* (Wawancara tanggal 21 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa peran sistem informasi dalam mendukung proses pelayanan publik melalui pengembangan pemerintahan elektronik atau e-Government. Menurut Kasi Umum, sistem informasi memiliki peran penting dalam menerapkan model pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (ICT) berbasis web dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Sistem Informasi Mendukung Kebijakan” adalah dikategorikan terimplementasi.

d. Tantangan Dan Hambatan Dalam Pengelolaan Informasi

Mengetahui tantangan dan hambatan dalam pengelolaan informasi kebijakan pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah Menurut Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni *“Salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam mengelola informasi terkait sistem pendaftaran online adalah ketika terjadi perubahan data atau informasi dalam sistem tersebut. Perubahan ini dapat meliputi pembaruan informasi pasien, penjadwalan ulang, atau modifikasi lainnya, yang mengharuskan dilakukannya proses update dan sinkronisasi data secara akurat dan tepat waktu agar informasi yang disajikan tetap konsisten dan relevan bagi pengguna sistem.”* (Wawancara pada tanggal 23 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa hambatan yang dihadapi dalam mengelola informasi, khususnya terkait perubahan data pada

sistem pendaftaran online. Hambatan ini muncul ketika terjadi perubahan informasi yang telah diinputkan dalam sistem pendaftaran online pasien atau pengguna. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Hambatan Dalam Pengelolaan Informasi” adalah dikategorikan terimplementasi.

e. Upaya Peningkatan Aksesibilitas Informasi

Mengetahui upaya peningkatan aksesibilitas informasi pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung adalah menurut Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni : *“Melakukan update secara berkala merupakan suatu tindakan penting dan strategis yang dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa sistem dan informasi yang digunakan tetap up-to-date sesuai dengan perkembangan teknologi, kebutuhan pengguna, serta perubahan kebijakan atau regulasi yang mungkin terjadi seiring waktu. Dengan melakukan update secara rutin, organisasi atau entitas dapat menghindari kemungkinan masalah yang timbul akibat penggunaan teknologi atau informasi yang usang atau tidak sesuai dengan tuntutan lingkungan operasional.”* (Wawancara pada tanggal 23 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa mengindikasikan pentingnya melakukan pembaruan atau update secara rutin terhadap suatu sistem atau aplikasi, termasuk mungkin dalam konteks sistem pendaftaran online di rumah sakit. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Upaya Peningkatan Aksesibilitas Informasi” adalah dikategorikan terimplementasi.

Berdasarkan dengan Indikator implemementasi menurut George C. Edward III dilihat dari aspek sumber daya informasi, memiliki respon positif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek informasi pada Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong dikategorikan bahwa terimplementasi.

Wewenang

a. Wewenang Staf Terkait dengan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan

Mengetahui wewenang staf terkait dengan pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong adalah menurut Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni :

“Kami telah mengimplementasikan pembatasan hak akses wewenang yang ditujukan kepada sejumlah pengguna terpilih. Hal ini kami lakukan dengan tujuan untuk menjaga keamanan data dan informasi yang sensitif serta menjaga integritas sistem secara keseluruhan. Proses pengaturan hak akses ini memungkinkan hanya beberapa pengguna tertentu yang memiliki izin untuk mengakses bagian-bagian khusus dari sistem yang memerlukan otorisasi khusus. Dengan demikian, kami dapat meminimalisir risiko penyalahgunaan akses dan mengurangi peluang terjadinya kerentanan dalam sistem.” (Wawancara pada tanggal 23 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa dalam pengelolaan sistem atau aplikasi, termasuk dalam konteks sistem pendaftaran online di rumah sakit, terdapat pembatasan akses dan wewenang yang diberikan kepada pengguna. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Wewenang Staf” adalah dikategorikan terimplementasi.

b. Kepercayaan Dan Kewenangan Dalam Pengelolaan Proses Pendaftaran Online Dengan Efektif

Mengetahui kepercayaan dan kewenangan dalam pengelolaan proses pendaftaran online dengan efektif di RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong adalah menurut Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni : *“Dalam rangka mencapai pengelolaan yang efektif dan optimal, pendekatan yang kami ambil adalah memberikan setiap pengguna hanya satu hak akses yang sesuai dengan perannya, sehingga mampu menghindari potensi konflik atau tumpang tindih dalam penggunaan sistem dan memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang terfokus dan sesuai dengan tanggung jawabnya dalam lingkup pengelolaan tersebut.”*

(Wawancara pada tanggal 23 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa dalam rangka pengelolaan sistem atau aplikasi, termasuk kemungkinan dalam konteks sistem pendaftaran online di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, setiap pengguna hanya diberikan satu jenis hak akses. Pendekatan ini menunjukkan betapa pentingnya memastikan bahwa setiap pengguna memiliki akses yang sesuai dengan perannya, sehingga pengelolaan sistem menjadi lebih efektif. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Kepercayaan dan Kewenangan dalam Pengelolaan Proses Pendaftaran Online Dengan Efektif” adalah dikategorikan terimplementasi.

c. Kewewenangan Staf untuk Mengubah atau Memperbaiki Prosedur Pendaftaran Online

Mengetahui Kewewenangan Staff Untuk Mengubah Atau Memperbaiki Prosedur Pendaftaran Online di RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong adalah menurut Kasi Umum menjelaskan, yakni :

“Tanggung jawab serta wewenang untuk melakukan perubahan dan perbaikan dilimpahkan kepada pihak pelayanan yang bertugas di RSUD H. Badaruddin Kasim. Hal ini merupakan suatu langkah strategis yang kami ambil untuk memastikan bahwa setiap modifikasi atau penyempurnaan terhadap prosedur pendaftaran dilakukan secara cermat, efisien, dan sesuai dengan visi serta standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Pihak pelayanan, yang memiliki pemahaman mendalam tentang kebutuhan serta dinamika layanan di rumah sakit, memiliki pengetahuan yang khusus dalam merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan perubahan dalam prosedur pendaftaran. Mereka mampu mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta mengadopsi solusi yang paling tepat untuk memastikan bahwa proses pendaftaran berjalan dengan lancar, efisien, dan memberikan kepuasan maksimal kepada pasien serta stakeholder yang terlibat.” (Wawancara tanggal 21 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa wewenang untuk mengubah dan

memperbaiki prosedur pendaftaran dilakukan oleh pihak pelayanan di rumah sakit tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tim atau bagian yang bertanggung jawab atas layanan di rumah sakit memiliki peran dan tanggung jawab dalam mengelola dan memodifikasi prosedur pendaftaran pasien. Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Memperbaiki Prosedur Pendaftaran Online” adalah dikategorikan terimplementasi.

Berdasarkan tabel di atas berdasarkan dengan Indikator implemementasi menurut George C. Edward III dilihat dari aspek sumber daya wewenang, memiliki respon positif. Hal ini menunjukan bahwa aspek wewenang pada Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong bahwa dikategorikan terimplementasi.

Fasilitas

a. Fasilitas Teknologi Informasi

Mengetahui fasilitas teknologi informasi yang digunakan dalam implementasi kebijakan pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong adalah menurut Kasi Umum, yakni :

“Fasilitas teknologi informasi yang tersedia berupa server dan pc sebagai penunjang dalam implementasi pendaftaran online. Fasilitas yang digunakan berbentuk sebuah portal website <https://rsud.tabalongkab.go.id/epasien> yang bisa diakses melalui browser smartphone” (Wawancara tanggal 21 Juli 2023).

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut menjelaskan tentang fasilitas teknologi informasi yang tersedia di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung untuk mendukung implementasi pendaftaran online pasien. Kasi Umum menjelaskan tentang fasilitas yang digunakan, sementara Operator memberikan rincian spesifik terkait server dan jaringan yang digunakan. Fasilitas teknologi informasi yang disediakan di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, seperti server, PC, dan portal website, mendukung implementasi pendaftaran online pasien. Dengan

spesifikasi server yang mencakup OS Ubuntu dan penyimpanan 1 TB, serta koneksi jaringan Indihome 300Mbps, rumah sakit memiliki fondasi teknologi yang kuat untuk memberikan layanan pendaftaran online yang efisien dan mudah diakses bagi pasien melalui berbagai perangkat, termasuk smartphone.

Berdasarkan hasil uraian wawancara kepada informan untuk indikator “Fasilitas Teknologi Informasi” adalah dikategorikan cukup terimplementasi.

b. Kekurangan yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan

Mengetahui kekurangan yang mempengaruhi implementasi kebijakan pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong adalah menurut Operator di RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung, yakni : *“Untuk saat ini tidak ada kendala pada SDM RSUD H. Badaruddin Kasim dalam menjalankan pendaftaran online pasien rawat jalan. Gangguan teknis biasanya kita namakan downtime, jadi semua kegiatan dialihfungsikan manual untuk sementara. Untuk kerusakan fasilitas kami sudah menyiapkan cadangan perangkat untuk back-up”* (Wawancara pada tanggal 23 Juli 2023).

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa memberikan gambaran tentang bagaimana RSUD H. Badaruddin Kasim Tanjung mengatasi kendala terkait pendaftaran online pasien rawat jalan dan bagaimana mereka menghadapi gangguan teknis.

3. Pembahasan

Dari hasil rekapitulasi jawaban wawancara tersebut serta dari pengamatan penulis, maka penulis menyimpulkan atau membahas dengan dukungan teori implemementasi menurut George C. Edward III yaitu implementasi adalah memegang nilai-nilai kepercayaan (*trust*) dan tanggung jawab (*responsibility*), yang dilihat dari aspek sumber daya, yaitu Staf, Informasi, Wewenang, dan Fasilitas dengan yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi

Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong sebagai berikut :

Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong jika dilihat dari aspek sumberdaya staf menurut George C. Edward III yaitu : Peran Dan Tanggung Jawab Staf, Prosedur Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan, Peran Sistem Mendukung Tugas Staf, Hambatan, dan Pelatihan Pengembangan. Maka dapat diketahui bahwa Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong yaitu sudah terimplementasi, hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan kelima orang informan tentang staf.

Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong jika dilihat dari aspek sumberdaya informasi menurut George C. Edward III yaitu : Sistem Pengelolaan Informasi Pasien, Informasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien, Sistem Informasi Mendukung Kebijakan, Hambatan Dalam Pengelolaan Informasi, dan Upaya Peningkatan Aksesibilitas Informasi. Maka dapat diketahui bahwa Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong yaitu sudah terimplementasi, hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan kelima orang informan tentang informasi.

Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong jika dilihat dari aspek sumberdaya wewenang menurut George C. Edward III yaitu : Wewenang Staf, Kepercayaan Dan Kewenangan Dalam Pengelolaan Proses Pendaftaran Online Dengan Efektif, dan Memperbaiki Prosedur Pendaftaran Online. Maka dapat diketahui bahwa Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD

H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong yaitu sudah terimplementasi, hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan kelima orang informan tentang wewenang.

Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong jika dilihat dari aspek sumberdaya fasilitas menurut George C. Edward III yaitu : Fasilitas Teknologi Informasi dan Kekurangan dan Hambatan. Maka dapat diketahui bahwa Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong yaitu cukup terimplementasi, hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan kelima orang informan tentang aspek sumberdaya fasilitas yang seringkali menghadapi permasalahan *server downtime*.

Hasil penelitian ini mendukung dari penelitian terdahulu yaitu Silitonga et al (2021) yang berjudul “Impelementasi System Development Life Cycle Pada Rancang Bangun Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Web”. Tidak mendukung penelitian oleh Rohman et al (2022) yang berjudul “Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas”. Tidak mendukung penelitian oleh Tami et al (2021) yang berjudul “Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul”. Tidak mendukung penelitian oleh Sugiarto et al (2022) yang berjudul “Implementasi Metode Rule Based Pada Aplikasi Antri Pintar Berbasis Web Pada Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit”. Tidak mendukung penelitian oleh Sudiarti et al (2019) yang berjudul “Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Instalasi Rawat Jalan Klinik Paru”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Website Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Pada RSUD H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong

bahwa dikategorikan terimplementasi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Pihak Staf RSUD H. H. Badaruddin Kasim perlu melakukan peninjauan menyeluruh terhadap infrastruktur teknologi yang digunakan untuk website Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan. Memastikan bahwa perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan sudah memenuhi standar dan kapasitas yang cukup untuk menangani beban trafik yang tinggi.
2. Pihak Staf RSUD H. H. Badaruddin Kasim perlu menyediakan sistem cadangan (*backup*) yang teratur dan memastikan bahwa pemulihan dapat dilakukan dengan cepat jika terjadi downserver time. Dengan demikian, penggunaan *website* dapat dilanjutkan dengan minimal gangguan.
3. Pihak Staf RSUD H. H. Badaruddin Kasim perlu memberikan informasi kepada pengguna mengenai pemeliharaan rutin atau peningkatan infrastruktur yang mungkin mempengaruhi akses ke website. Dengan memberikan informasi proaktif, pengguna akan lebih memahami situasi yang terjadi.
4. Pihak Staf RSUD H. H. Badaruddin Kasim perlu menyediakan server cadangan yang siap digunakan jika server utama mengalami masalah. Server cadangan akan memastikan kelangsungan layanan meskipun server utama mengalami down.
5. Pihak Staf RSUD H. H. Badaruddin Kasim perlu menggunakan *load balancer* untuk mendistribusikan lalu lintas (*traffic*) secara merata ke berbagai server, sehingga mencegah beban yang terlalu tinggi pada satu server. Selain itu, pihak RS juga harus memiliki tim IT yang berpengalaman dalam mengelola dan memelihara infrastruktur teknologi, serta siap tanggap dalam menangani masalah darurat.

DAFTAR PUSTAKA

Aprianto, I., Muntholib, H., & Risnita, M. P.

- (2021). *Manajemen Public Relations Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*. Jawa Tengah : Penerbit Lakeisha.
- Burhan, I., Afifah, N., & Sari, S. N. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta : Insan Cendekia Mandiri.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hade, S., Djalla, A., & Rusman, A. D. P. (2019). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Andi Makkasau Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(2), 293–305.
- Huda, N. (2019). Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website Rs Siloam Palembang. *Jurnal Ilmiah KLIK*, 6(1), 1–9.
- Laoli, M. I., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Implementasi Sipd Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Pemerintah Kabupaten Nias (Studi Kasus Bpkpd Sebagai Leading Sektor Penganggaran). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 1381–1389.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Pradipta, R. A., Annisa, R. A., Afriansyah, A. A., & Hamdani, D. H. (2020). Perancangan Sistem Monitoring Jaringan Internet Menggunakan Transparent Proxy Pada PT Indonesia Comnet Plus. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer Politeknik Sekayu*, 10(1), 37–44.
- Prihadi, M. D. (2020). *Pengenalan Dasar Manajemen Publik Relasi*. KBM.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., & Tojiri, M. Y. (2022). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, I. A. (2022). *Sistem Informasi Indikator Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit (E-IPRS)*. Eureka Media Aksara.
- Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat - Teknologi Digital Indonesia*, 1(1), 1–12.
- Saldana, M., & Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE

- Publications.
- Silitonga, P. D. P., El, D., & Purba, D. E. R. (2021). Impelementasi System Development Life Cycle Pada Rancang Bangun Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 5(2), 1–11.
- Simarmata, J., Romindo, R., Putra, S. H., Prasetio, A., Siregar, M. N. H., & Ardiana, D. P. Y. (2020). *Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
- Sudiarti, T., Soepangat, S., & Wiyono, T. (2019). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Jalan Klinik Paru Rumah Sakit Paru Cirebon. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(1), 57–67.
- Sugiarto, D. B., Swanjaya, D., & Wulaningrum, R. (2022). Implementasi Metode Rule Based Pada Aplikasi Antri Pintar Berbasis Web Pada Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Borneo Informatika Dan Teknik Komputer*, 2(2), 1–18.
- Suprianto, A. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien Online Dan Pemeriksaan Dokter Di Klinik Pengobatan Berbasis Web. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 10(2), 136–149.
- Suteja, H., & Hananto, H. (2022). Analisis Penggunaan Kata Tidak Baku dalam Esai Argumentatif Mahasiswa. *Prosiding Konferensi Linguistik Tahunan Atma Jaya (KOLITA)*, 20(2), 109–120.
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43–51.
- Thompson, D. (2009). *The Pocket Oxford Dictionary of Current English*. Clarendon Press: Oxford University Press.
- Wirawan, F., Gusparia, G., Wahyuningsih, D., Novita, L., Masran, S., & Syaftinentian, W. (2022). Inovasi Metode Penelitian dalam Pembelajaran Bahasa Inggris di Stkip Insan Madani Airmolek. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 28–31.