

ANALISIS PELAKSANAAN PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN (ROEMANI ONLINE) DI
RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG

ERLIANA DWI KINASIH – 25010115140295

(2019 - Skripsi)

Perkembangan layanan di rumah sakit diikuti dengan adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang bermutu, termasuk dengan penggunaan teknologi. Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang sudah menerapkan layanan pendaftaran online pasien rawat jalan. Program ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan pendaftaran online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang di dukung dengan data kuantitatif. Data primer didapatkan melalui wawancara mendalam terhadap kepala pelaksana pendaftaran online, kepala ruang rekam medis dan petugas operator pendaftaran serta kuesioner diberikan pada 30 responden. Variabel yang diteliti adalah tenaga, dana, sarana prasarana, kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, penilaian, efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, kemampuan merespon dan kontak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek perencanaan dan pengorganisasian cukup efektif tapi belum dilakukan dengan maksimal. Aspek pelaksanaan terdapat faktor hambatan yaitu pengguna sering salah memasukkan data rekam medis. Aspek penilaian untuk monev sudah dilakukan secara rutin. Terkait dimensi kualitas layanan elektronik terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi efisiensi sudah efektif dikarenakan mudah digunakan saat mendaftar online (100%), dimensi ketersediaan sistem masih belum efektif dikarenakan masih mengalami eror saat digunakan mendaftar online (36,7%), dimensi pemenuhan sudah efektif dikarenakan mendaftar online sesuai dengan yang ditentukan (80%), dimensi kemampuan merespon sudah efektif dikarenakan sebagian besar responden udah mendapatkan balasan SMS (73,4%), sedangkan dimensi kontak sudah efektif (100%). Disarankan bagi rumah sakit untuk menyediakan fitur keluhan di aplikasi Roemani Online agar pasien dapat menyalurkan keluhan atau saran di fitur tersebut dan dapat memfasilitasi sistem bridging yang dapat beralih ke sistem yang otomatis

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Pendaftaran Online