

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Wates

1. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

Rumah Sakit Umum Daerah Wates menurut sejarahnya adalah kelanjutan dari peninggalan pemerintah penjajahan Belanda, terletak disebelah alun-alun Wates. Setelah kemerdekaan keberadaannya tetap dilestarikan, hingga pada tahun 1963 ditetapkan dengan Peraturan Daerah TK II Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Saat itu kedudukan rumah sakit masih menjadi satu dengan Dinas Kesehatan Rakyat (DKR).

Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas C dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menkes Nomor 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan kelas RSUD Wates milik Pemda Tk II Kulon Progo. Upaya untuk meningkatkan RSUD Wates dalam pengelolaannya agar lebih mandiri terus diupayakan, salah satunya dengan mempersiapkan RSUD Wates menjadi Unit Swadana melalui tahap ujicoba selama 3 tahun. Setelah menjalani ujicoba maka ditetapkan menjadi RSUD Unit Swadana melalui SK Bupati No. 343/2001.

Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 720/Menkes/SK/VI/2010 tentang Peningkatan Kelas RSUD Wates Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo sebagai RSUD kelas B Non Pendidikan pada tanggal 15 Juni 2010. Namun sejak tanggal 19 Januari 2015 berdasarkan SK Menteri Kesehatan No. HK 02.03/I/0085/2015 RSUD Wates sudah menjadi RSUD Kelas B Pendidikan.

Sejak berdirinya RSUD Wates telah mengalami pergantian pimpinan. Berikut daftar urutan Direktur RSUD Wates :

1) dr. Samadikun Maryadi	Tahun 1966 – 1977
2) dr. M. Harsono	Tahun 1977 – 1987
3) dr. Edhi Jatno, MMR	Tahun 1987 – 2001
4) dr. Moerlani M Dahlan, Sp.PD	Tahun 2001 – 2005
5) dr. Bambang Haryanto, M.Kes	Tahun 2005 – 2012
6) dr. Lies Indriyati, Sp.A	Tahun 2012 – Sekarang

b. Visi, dan Misi RSUD Wates

1) Visi

Menjadi Rumah Sakit pendidikan dan pusat rujukan menuju pelayanan berstandar internasional.

2) Misi

Berikut ini Misi RSUD Wates :

- Menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang professional berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- Mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien.
- Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman dan harmonis.
- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana, dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pendidikan masyarakat.

c. Tujuan dan Fungsi RSUD Wates

1) Tujuan

Meningkatnya upaya kesehatan masyarakat melalui upaya kesehatan perorangan paripurna yang bermutu bagi masyarakat Kulon Progo dan sekitarnya, berkembangnya manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien, terciptanya lingkungan kerja yang sehat yang nyaman dan harmonis, meningkatnya kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi,

terwujudnya karyawan yang produktif, berkomitmen dan mempunyai etos kerja tinggi, dan terwujudnya standar pelayanan yang tinggi, dengan menjadikan kedekatan kepada pasien sebagai prioritas utama.

2) Fungsi

Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan tingkat ketiga sesuai dengan kebutuhan medis.

Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

a) Jenis-Jenis Pelayanan

Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wates terdiri dari:

(1) Pelayanan Rawat Jalan

- (a) Poli spesialis penyakit dalam
- (b) Poli spesialis anak
- (c) Poli spesialis bedah
- (d) Poli spesialis bedah digestif
- (e) Poli spesialis bedah urologi
- (f) Poli spesialis bedah orthopedi
- (g) Poli spesialis bedah syaraf
- (h) Poli spesialis bedah anak
- (i) Poli spesialis syaraf
- (j) Poli spesialis kandungan
- (k) Poli spesialis mata
- (l) Poli spesialis jantung
- (m) Poli spesialis gigi dan mulut

- (n) Poli spesialis kulit dan kelamin
- (o) Poli spesialis bedah mulut
- (p) Poli spesialis konservasi gigi
- (2) Pelayanan Rawat Inap
- (3) Pelayanan Gawat Darurat
- (4) Pelayanan penunjang
 - (a) Administrasi
 - (b) Ambulance dan mobil jenazah
 - (c) Instalasi bedah sentral
 - (d) Instalasi farmasi (24 jam)
 - (e) Instalasi gizi
 - (f) Instalasi laboratorium klinik (24 jam)
 - (g) Informasi, koperasi
 - (h) Informasi radiologi
 - (i) Keuangan (kasir)
 - (j) Pemulasaraan jenazah
 - (k) Rehabilitasi medik
 - (l) Haemodialisa
 - (m) Tread mil
 - (n) Ketertiban dan keamanan
- (5) Kerjasama Asuransi Penjaminan:
 - (a) BPJS Non PBI/Mandiri
 - (b) BPJS PBI
 - (c) Jamkesmas
 - (d) BPJS Ketenagakerjaan
 - (e) Jampersal
 - (f) Inhealth
 - (g) Jasa Raharja
 - (h) BNI life
 - (i) Taspen
 - (j) Furelton

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan juni 2022 yang bertempat di RSUD Wates, peneliti menggunakan pedoman wawancara dan *checklist* obsevarsi dengan jumlah informan sebanyak 4 orang yang terdiri dari 1 petugas pendaftaran *online*, 2 pasien yang mendaftar *online* dan 1 petugas pendaftaran *online* sebagai triangulasi. Masing-masing informan mempunyai karakteristik yang berbeda berdasarkan jenis kelamin, usia, dan jabatan.

Tabel 4.1 Karakteristik Informan Pendaftaran *online* Rawat Jalan

NO	Informan	Jenis kelamin	Usia	Jabatan
1	Informan a	Perempuan	29	Petugas
2	Informan b	Perempuan	22	Pasien
3	Informan c	Perempuan	20	Pasien
4	Triangulasi	Laki-laki	30	Petugas

Dari tabel diatas terlihat bahwa informan tersebut memiliki latar belakang yang berbeda yaitu 2 informan sebagai petugas pendaftaran *online* dari 2 petugas pendaftaran tersebut 1 informan sebagai triangulasi dan 2 lainnya yaitu pasien yang mendaftar *online*.

1. Pelayanan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di RSUD Wates

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Wates, peneliti melakukan observasi serta wawancara dengan petugas pendaftaran *online* pasien rawat jalan, didapatkan informasi terkait pelayanan pendaftaran *online* sudah di terapkan dan terdapat dua bagian yaitu pendaftaran *online* via *whatsapp* dan via aplikasi yang diberi nama Simponiku. Pendaftaran *online* bisa dilakukan oleh pihak keluarga pasien dan bisa dilakukan dimanapun pasien atau keluarga berada.

Hal ini juga di pertegas dengan hasil wawancara kepada petugas di bagian pendaftaran *online* rawat jalan terkait pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan di RSUD Wates:

“ iya mbak, sudah di terapkan dan kami juga sudah mulai membuka pendaftaran *online* sejak akhir tahun 2019, tetapi dilihat dari presentase pasien lebih dominan melakukan pendaftaran via *whatsapp* mbak

dibandingkan melakukan pendaftaran lewat aplikasi”

Informan a

“ Iya mbak jadi untuk pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Wates ini sudah di terapkan, dengan adanya sistem pendaftaran *online* ini kami menjadi lebih mudah untuk melakukan pendaftaran”

Informan b

Hal ini juga dipertegas dengan triangulasi sumber :

“ Iya mbak, kalau untuk pendaftaran *online* itu pasien memang lebih dominan untuk melakukan pendaftaran via *whatsapp* dikarenakan lebih mudah untuk pendaftarannya”

Triangulasi

Dari hasil wawancara ketiga informan tersebut menyatakan bahwa untuk pendaftaran *online* pasien rawat jalan itu dilihat dari presentase pasien lebih dominan melakukan pendaftaran via *whatsapp* dibandingkan via aplikasi karena via *whatsapp* lebih mudah dilakukan.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil observasi yaitu adanya pendaftaran *online* yang di isi oleh petugas bagian pendaftaran *online*.

Tabel 4.2 Hasil *Checklist* Observasi

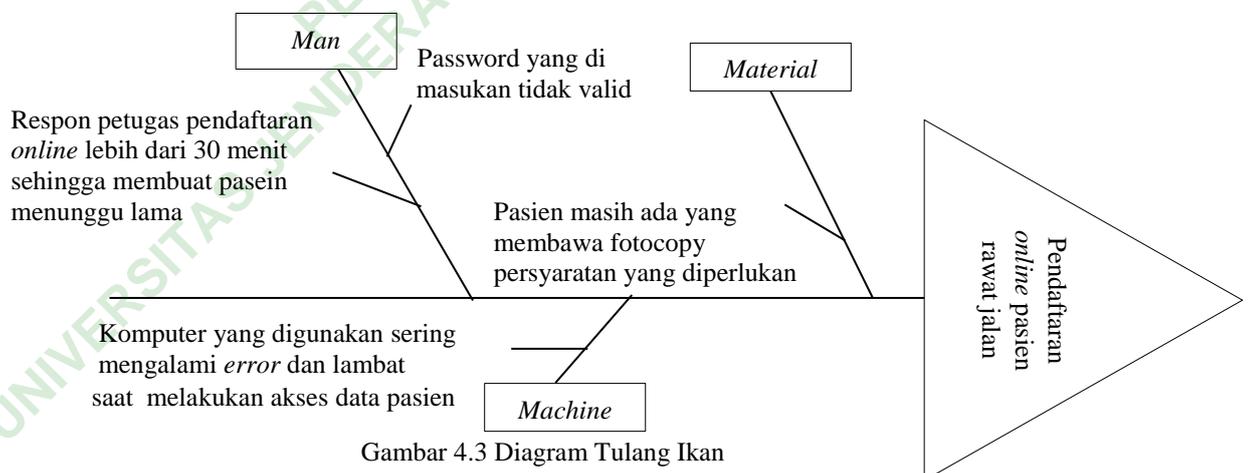
No	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Tersedianya aplikasi pendaftaran <i>Online</i>	√		Untuk aplikasi pendaftaran <i>online</i> di RSUD Wates sudah tersedia dan ada dua sistem pendaftaran yaitu via <i>whatsapp</i> dan aplikasi Simponiku.
2.	Pendaftaran <i>online</i> bisa dilakukan oleh pasien maupun pihak keluarga	√		Untuk pendaftaran <i>online</i> ini bisa dilakukan oleh pihak keluarga ataupun pasien itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pendaftaran *online* bahwa sudah tersedia dan sudah diterapkan di RSUD Wates, terdapat dua sistem pendaftaran *online* yaitu pendaftaran via *whatsapp* dan via aplikasi, pendaftaran *online* bisa dilakukan oleh pihak keluarga pasien dan bisa dilakukan dimanapun pasien atau keluarga berada.

2. Faktor-faktor hambatan yang terjadi pada pendaftaran *online* pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Wates, peneliti melakukan wawancara terkait permasalahan apa saja yang menjadi hambatan saat pendaftaran *online*. Dari hasil wawancara kepada informan ditemukan ada beberapa faktor hambatan pada pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Wates dan peneliti menggunakan analisis *fishbone* atau diagram tulang ikan untuk mengidentifikasi faktor penghambat masalah tersebut.

Berikut gambaran diagram tulang ikan terkait faktor penghambat saat pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Wates :



a. Manusia /man

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Wates, dibagian pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan berdasarkan tanggapan ke tiga informan, satu informan mengatakan bahwa pendaftaran *online* di RSUD Wates mudah dilakukan dan dua informan mengatakan untuk respon petugas lebih dari 30 menit dan *password* yang di masukkan salah

atau tidak valid pada saat pasien melakukan pendaftaran *online* dan kurangnya petunjuk dari petugas mengenai bagaimana cara melakukan pendaftaran *online* baik itu via *whatsapp* atau lewat aplikasi sehingga membuat pasien kecewa, hal ini terjadi karena kurangnya petugas pendaftaran *online* di RSUD Wates.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan terkait faktor manusia (*man*) bahwa petugas pendaftaran di RSUD Wates saat melakukan pendaftaran pasien untuk responnya lebih dari 30 menit sehingga membuat pasien menunggu.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan :

“iya mbak, untuk respon petugasnya lebih dari 30 menit mbak sehingga kami kadang ingin mendaftar itu lama dan kurangnya arahan dari petugas sehingga kami kesulitan saat *login* dan *password* yang di masukan salah atau tidak valid”

Informan a

“Iya, pendaftaran *online* ini mudah dilakukan tetapi untuk respon petugasnya lambat mbak dan kadang *password* yang di masukkan itu salah atau tidak valid sehingga pasien lebih dominan melakukan pendaftaran dengan datang langsung atau *offline* “

Informan c

Dari hasil wawancara diatas, dipertegas dengan triangulasi sumber :

“Jadi memang disini kami sebagai petugas pendaftaran kadang respon kami lama atau lebih dari 30 menit karena banyaknya pasien sehingga pasien jadi lama menunggu dan kesulitan saat melakukan pendaftaran karena kurangnya arahan dari kami “

Triangulasi

Dari hasil wawancara ketiga informan tersebut mereka menyatakan bahwa hambatan dari aspek manusia (*man*) dalam pendaftaran *onlien* via *whatsapp* yaitu untuk respon petugas lama atau lebih dari 30 menit sehingga pasien jadi menunggu lama dan untuk hambatan pendaftaran via aplikasi yaitu *password* yang di masukkan salah atau tidak valid dan kurangnya arahan dari petugas pendaftaran.

b. Bahan/ *material*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Wates, peneliti melakukan wawancara dengan informasi terkait faktor bahan (*material*), untuk persyaratan pendaftaran sudah berbasis *online* seperti pendaftaran via aplikasi Simponiku atau via *whatsapp*. Pasien tidak perlu membawa *fotocopy* KTP, kartu BPJS, dan persyaratan lain dalam bentuk kertas. Pasien bisa melengkapi persyaratan yang diperlukan secara *online* dan persyaratan pendaftaran manual khusus pasien dapat dilakukan dengan pendaftaran secara langsung/ *offline*.

Hal ini dipertegas dengan wawancara kepada informan :

“ Untuk persyaratan terkait kelengkapan bisa langsung di isi pada saat melakukan pendaftaran baik itu melalui aplikasi Simponiku atau via *whatsapp*, tetapi di sini juga masih pakek manual untuk pendaftarannya jadi kami masih terima *fotocopy* gitu mbak “

Informan a

“ Iya mbak kalau untuk pendaftaran di sini masih bisa manual juga mbak”

Informan b

Dari hasil wawancara diatas, dipertegas dengan triangulasi sumber :

” Jadi memang benar mbak untuk sistem pendaftaran ini sudah berbasis *online*, tetapi kami masih melayani pasien yang melakukan pendaftaran manual atau datang langsung”

Triangulasi

Dari hasil wawancara ketiga informan tersebut mereka menyatakan bahwa hambatan dari aspek bahan (*material*) yaitu pasien tidak perlu membawa persyaratan seperti *fotocopy* KTP, kartu BPJS, dan persyaratan lain dalam bentuk kertas, tetapi di RSUD Wates pasien masih ada yang membawa persyaratan tersebut sehingga membuat petugas menjadi bingung dan dapat memperlambat pelayanan pendaftaran.

c. Mesin /*machines*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Wates, peneliti melakukan wawancara terkait faktor mesin (*machines*) untuk mengakses data atau dalam melakukan pendaftaran pasien sistem sering mengalami keterlambatan akses dan *error* pada saat menginput data pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait faktor mesin (*machines*) bahwa terdapat sistem yang lambat dan *error* saat mendaftarkan pasien.

Hal ini sesuai dengan wawancara dengan informan :

“ Iya mbak, ketika digunakan akses dalam sistem ini sering lambat karena sering terjadi *error* sehingga menghambat kerja kami para petugas pendaftaran saat melayani pasien “

Informan b

“ Iya mbak, kadang kami waktu mendaftar ini lama karna sistemnya sedang *error*”

Informan c

Dari hasil wawancara diatas, dipertegas dengan triangulasi sumber :

“Kecepatan akses pada sistem ini lambat ketika koneksi jaringan yang tidak stabil atau ketika sedang hujan sehingga terkadang sistem menjadi *error* dan hal ini dapat menghambat pekerjaan kami”

Triangulasi

Dari hasil wawancara ketiga informan tersebut mereka menyatakan bahwa hambatan dari aspek mesin (*machines*) yaitu untuk sistem pendaftaran pasien sering mengalami keterlambatan akses dan *error* pada saat melakukan input data pasien itu disebabkan karena koneksi jaringan yang kurang stabil.

d. Uang/ *money*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Wates, peneliti melakukan wawancara terhadap informan bahwa dalam pelaksanaan pendaftaran *online* pasien rawat jalan, dilihat dari aspek uang (*money*) tidak terdapat kendala.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada informan:

“ iya mbak, jadi dari aspek ini memang tidak terdapat kendala atau hambatan mbak”

Informan a

“Tidak ada mbak kalau dari aspek uang”

Informan c

Dari hasil wawancara diatas, dipertegas dengan triangulasi sumber :

“ Jadi untuk aspek uang (*money*) dalam pelaksanaan pendaftaran *online* pasien rawat jalan, memang tidak terdapat kendala atau hambatan mbak karena sudah berjalan dengan baik “

Triangulasi

Dari hasil wawancara ketiga informan tersebut mereka menyatakan bahwa hambatan dari aspek uang (*money*) tidak ada karena pendaftaran *online* pasien rawat jalan sudah berjalan dengan baik.

e. Cara kerja/ *methode*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Wates, peneliti melakukan wawancara terkait faktor cara kerja/ *methode* di RSUD Wates, untuk pedoman dan SPO terkait pelayanan dibagian pendaftaran *online* sudah

sesuai dengan SPO yang berlaku dari pusat dan untuk pedoman terkait pelayanan pendaftaran *online* juga sudah sesuai.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada informan:

“ kalau untuk pelayanan pendaftaran *online* ini kami sudah sesuai dengan SPO yang ada serta untuk pedoman tentang pelayanan pendaftaran *online* kami sudah sama”

Informan b

“ Iya untuk SPO sudah sesuai mbak “

Informan c

Dari hasil wawancara diatas, dipertegas dengan triangulasi sumber :

“ iya memang untuk SPO dan pedoman terkait pelayanan pendaftaran *online* sudah ada dan sudah sesuai juga dengan pelayanan pendaftaran *online* ini “

Triangulasi

Dari hasil wawancara ketiga informan tersebut mereka menyatakan bahwa hambatan dari aspek cara kerja (*methode*) tidak ada karena pendaftaran *online* pasien rawat jalan sudah sesuai dengan SPO dan pedoman yang telah ditetapkan RSUD Wates.

C. Pembahasan

1. Pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan RSUD Wates

Pendaftaran *online* adalah sistem pendaftaran pasien yang dilakukan dengan bantuan koneksi dari internet yang dimaksud untuk memudahkan pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit (Safira & Sari, 2020). Berdasarkan hasil wawancara dan *checklist* observasi yang di lakukan pada pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Wates sudah di terapkan dari akhir tahun 2019. Pendaftaran *online* bisa melalui via *whatsapp* atau via aplikasi Simponiku, sedangkan untuk via *whatsapp* pasien

bisa mendaftar dari jauh hari sebelum melakukan pemeriksaan. Pendaftaran via *whatsapp* ini juga bisa menggunakan informasi dua arah dan pendaftaran *online* pada via aplikasi pasien harus mendaftar H-1 sebelum melakukan pemeriksaan sehingga pendaftaran via aplikasi tidak sama dengan pendaftaran via *whatsapp* dan dilihat dari presentase pasien lebih dominan melakukan pendaftaran via *whatsapp* dibandingkan via aplikasi karena via *whatsapp* lebih mudah. Jadi, dengan adanya pendaftaran *online* ini dapat mempermudah pasien saat melakukan pendaftaran dan mempercepat pelayanan sehingga pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Menurut Afdoli & Malau (2019), pelayanan pendaftaran *online* yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran *online* rawat jalan, sehingga dengan menggunakan sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran *online* rawat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Martiana, 2018) Pendaftaran *online* adalah pendaftaran yang dapat dilakukan dimanapun pasien atau keluarga berada menggunakan teknologi, misalnya pasien mendaftar dengan menggunakan fasilitas, *handpone*, aplikasi, *whatsapp*, fasilitas *web* dan lain-lain yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan.

2. Faktor-faktor hambatan yang terjadi pada pendaftaran *online* pasien rawat jalan.

Faktor hambatan yang terjadi pada pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Wates, dapat dilihat dari aspek-aspek manajemen 5M yaitu:

- a. manusia/ *man*

Manusia (*man*) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu komponen yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah sistem (Nabyla & Sigitta, 2019). Berdasarkan hasil wawancara terdapat 3 informan diantaranya 1 informan mengatakan bahwa pendaftaran *online* di RSUD Wates mudah dilakukan dan 2 informan mengatakan bahwa petugas dibagian pendaftaran *online* via *whatsapp* untuk

responnya lebih dari 30 menit sehingga pasien jadi menunggu lama dan untuk pendaftaran via aplikasi yaitu *password* yang di masukkan salah atau tidak valid dan kurangnya arahan dari petugas sehingga pasien yang akan melakukan pendaftaran via aplikasi menjadi kesulitan saat *login* yang membuat pasien lebih dominan melakukan pendaftaran langsung.

Menurut Handayuni (2021), masih banyak petugas pendaftaran *online* pasien rawat jalan yang kurang mampu mengaplikasikan sistem pendaftaran *online* yang dipengaruhi oleh penempatan petugas yang tidak sesuai dengan kompetensinya. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa penyebab terjadinya hambatan pendaftaran *online* dalam faktor manusia antara lain kurangnya arahan dari petugas bagian pendaftaran *online* pada saat pasien melakukan pendaftaran *online*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Manullang, 2015) menyatakan bahwa penyebab dalam faktor *man* adalah kurangnya sumberdaya manusia dalam mengarahkan pasien yang akan menggunakan sistem pendaftaran *online* rawat jalan, sehingga memerlukan bantuan dari pihak *security* rumah sakit untuk membantu langsung pasien yang akan mendaftar menggunakan sistem pendaftaran *online* rawat jalan.

b. Bahan/ *material*

Bahan (*material*) adalah suatu fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan pendaftaran *online* (Handayuni, 2021). Berdasarkan hasil wawancara persyaratan pendaftaran *online* pasien rawat jalan, saat ini sudah berbasis *online* seperti pendaftaran via aplikasi Simponiku atau bisa via *whatsapp*. Sehingga, pasien tidak perlu membawa *fotocopy* KTP, kartu BPJS dan persyaratan lainnya dalam bentuk kertas, tetapi di RSUD Wates pasien masih ada yang membawa persyaratan tersebut sehingga dapat membuat petugas menjadi bingung dan dapat memperlambat pelayanan pendaftaran, jadi saat ini pasien dapat melengkapi persyaratan yang diperlukan secara *online* dan untuk persyaratan pendaftaran manual khusus pasien yang melakukan

pendaftaran secara langsung.

Menurut Manullang (2015), bahan disuatu rumah sakit harus diusahakan tersedia semuanya berdasarkan apa saja yang di butuhkan karena bisa saja sarana dan prasarana di rumah sakit kurang memadai atau fasilitas di unit perawatan rawat jalan perlu di ganti. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan fasilitas atau bahan yang disediakan rumah sakit. Hal ini belum sesuai dengan hasil penelitian (Simanjuntak, 2016) bahwa faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran pasien yaitu sering terjadi ketidaklengkapan dalam pengisian data atau identitas pasien di buku register, kartu indeks utama pasien sudah ada namun tanda dan petunjuk dalam menyimpan dan menemukan rekam medis tidak ada, kartu permintaan untuk peminjam rekam medis juga tidak ada. Faktor tersebut sangat berdampak terhadap pelayanan pasien di rawat jalan sehingga sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien.

c. Mesin/ *machines*

Masin (*machines*) adalah suatu alat yang digunakan petugas pendaftaran *online* saat mengerjakan suatu pekerjaan agar lebih cepat dan efisien (Kariema, 2021). Berdasarkan hasil wawancara untuk mengakses data atau dalam melakukan pendaftaran *online* pasien, sistem sering mengalami kelambatan saat mengakses data, *error* pada saat melakukan penginputan data pasien, disebabkan karena koneksi jaringan yang tdiak stabil sehingga menghambat kinerja petugas pendaftaran saat melayani pasien.

Menurut Manullang (2015), bahwa komputer yang digunakan petugas pendaftaran *online* dalam mengolah dan menyimpan data pasien di rumah sakit agar tidak sering terjadinya *error* apabila komputer masih kurang atau sudah tidak layak di gunakan maka perlu diganti atau di tambah karena bisa menjadi hambatan saat melakukan pelayanan kepada pasien serta pengelolaan dan penyimpanan data pasien.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa hasil sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Handayuni, 2021) menyatakan bahwa *machine* digunakan untuk mempermudah atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. menunjukkan bahwa sarana prasarana dalam sistem pendaftaran *online* adalah ketersediaan komputer dan jaringan internet yang baik, kendala dalam menerapkan sistem pendaftaran *online* adalah error-nya jaringan internet karena kurangnya jumlah *bandwith* sehingga terjadi error pada saat melakukan entry data.

d. Uang/ *money*

Uang atau *money* merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan (Dinata dkk., 2020). Berdasarkan hasil wawancara bahwa hambatan dari aspek uang (*money*) itu tidak ada karena pendaftaran *online* pasien rawat jalan sudah berjalan dengan baik.

Menurut PERMENKES No.55 tahun (2013), bahwa uang merupakan alat tukar dan alat pengukuran nilai terkait besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam suatu rumah sakit. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa hasil sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Manullang, 2015) menyatakan bahwa uang merupakan anggaran dana yang diperlukan dalam proses penerapan pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan serta uang sangat berguna dalam mengendalikan dan merencanakan kegiatan untuk mencapai pelaksanaan suatau sistem dirumah sakit sehingga pelayanan dapat berjalan dengan cepat.

e. Cara kerja/ *methode*

Cara keja atau *methode* merupakan suatu metode atau tata cara kerja yang baik sehingga memperlancar pekerjaan Standar Prosedur Operasional adalah suatu perangkat atau langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja (Kariema, 2021). Berdasarkan hasil wawancara yaitu untuk pedoman dan SPO terkait pelayanan pendaftaran *online* ini sudah sesuai dengan SPO yang belaku dan sudah ditetapkan

untuk pedoman pendaftaran *online* di rumah sakit sudah sesuai.

Menurut Handayuni (2021) menyatakan bahwa SPO memberikan langkah yang benar dan terbaik untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. Hal ini dipertegas dengan teori dari (Manullang, 2015) menyatakan bahwa mengatakan bahwa pendaftaran *online* dalam aspek *methode* adalah beberapa rumah sakit sudah memiliki panduan, kebijakan dan SPO di bagaian pendaftaran *online* sehingga untuk penerapan sistem pendaftaran *online* sudah sesuai dengan SPO yang ada.

D. Keterbatasan

Peneliti tidak dapat mengobservasi pendaftaran *online* pasien secara langsung karena pasien melakukan pendafrtran tersebut tidak di rumah sakit.