

ORIGINAL ARTICLE

SOSIALISASI SISTEM SCHEDULING APPOINTMENT BERBASIS WEBSITE PADA POLI RAWAT JALAN DI RSUD SIDOARJO BARAT

Mochammad Malik Ibrahim ^{a*}, Fitria Rakhmawati ^a, Rizki Monika ^b,
Eka Yuliani Putri Harsanti ^b, Erika Puji Lestari ^b, Evania Risky Laylia ^b,
Ria Irmanda Putri Melani ^a, Wulan Ayu Puspita ^a, Anggilia Difani Putri ^a

^a D-IV Perekam dan Informasi Kesehatan, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

^b Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Barat, Jawa Timur

* Corresponding Author: mochammad.malik.ibrahim@gmail.com



ARTICLE INFORMATION

Article history

Received (January 16th, 2025)

Revised (January 18th, 2025)

Accepted (February 17th, 2025)

Keywords

Digital Appointment; Healthcare,
Outpatient Registration

ABSTRACT

Digitalization in the health sector has been regulated in the Minister of Health's Decree Number HK.01.07/Menkes/1559/2022. This transformation effort can help provide optimal services. One form of this digitalization adoption can be seen in the presence of digital appointments, which can also be referred to as online service reservations. Service reservations or making appointments with doctors, which were previously done conventionally, can now be done online to make it easier for both patients and staff. RSUD Sidoarjo Barat has a digital appointment system based on a website that can be utilized by both old and new patients. However, many patients are still unaware of the existence of this website. Based on secondary data from patient visits on January 4 and 6, 2025, there were 196 patients who registered online out of a total of 746 patients, with a percentage of 26%. The small number of patients who chose to register online is because many patients are not yet aware of the availability of online registration. The purpose of this community service is to educate patients about the benefits of creating schedules online and how to schedule online. The method used was outreach by approaching outpatient clinic patients who were waiting at the registration desk of RSUD Sidoarjo Barat. The socialization was carried out by distributing leaflets containing information about the ease and how to make appointments using the RSUD Sidoarjo Barat online registration website, as well as a video on how to schedule online using the web. Out of the 32 participants in this activity, 13 respondents were able to schedule online using the website. In this socialization activity, obstacles were encountered such as patients who do not have a mobile phone, patients who prefer to register offline because they cannot use a mobile phone, and patients who lack support from their families. To maximize the utilization of the web-based online scheduling system, facilities and infrastructure are needed, such as system ease of use, compatibility of device specifications (smartphones), and support from staff to disseminate information to patients, such as through social media. In addition, support from the patient's family can help maximize the utilization of this system.

Jurnal Abdimas jatibara is a peer-reviewed journal published by Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan RS Dr. Seotomo (STIKES YRSD Seotomo).

This journal is licensed under the [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Website: <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JAJ>

E-mail: jurnalabdimas@stikes-yrsds.ac.id

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna, yaitu pelayanan mulai dari promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Keempat dimensi tersebut menjadi tolak ukur dari kualitas suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan, keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya(1).

Upaya pemenuhan tersebut dapat juga disebut dengan mutu pelayanan. Salah satu dari dimensi mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari ketepatan waktu (*timely*). Dimensi tersebut dapat ditinjau mulai dari pasien melakukan registrasi hingga selesai pelayanan. Untuk

mendukung ketercapaian dimensi ketepatan waktu (*timely*) fasilitas pelayanan kesehatan dapat memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu dengan melakukan digitalisasi(2).

Digitalisasi di bidang kesehatan sendiri telah diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1559/2022(3). Upaya transformasi ini dapat membantu menyediakan pelayanan yang maksimal. Salah satu bentuk adopsi digitalisasi ini dapat dilihat dari adanya digital appointment atau bisa juga disebut dengan reservasi pelayanan secara online. Reservasi pelayanan atau pembuatan janji dengan dokter yang sebelumnya dilakukan secara konvensional, kini dapat dilakukan secara online untuk mempermudah pasien maupun petugas. Pasien dapat memanfaatkan fitur digital *appointment* ini dengan cara mengakses sistem yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit baik yang berbasis web maupun berbasis aplikasi(4). Untuk pasien BPJS fitur digital appointment dapat diakses menggunakan aplikasi M-JKN (*Mobile JKN*). RSUD Sidoarjo Barat telah memiliki sistem digital appointment dengan yang berbasis website, sistem tersebut dapat dimanfaatkan oleh pasien untuk membuat janji bertemu dokter jauh sebelum hari-H. Keunggulan dari sistem ini adalah baik pasien lama maupun pasien baru dapat memanfaatkannya.

Selain itu sistem ini juga bisa digunakan oleh pasien umum maupun pasien BPJS yang akan melakukan rujuk internal. Namun dalam pemanfaatannya masih kurang dikarenakan masih banyak pasien yang memilih membuat appointment secara offline. Berdasarkan data sekunder kunjungan pasien pada tanggal 04 dan 06 Januari 2025 diperoleh fakta bahwa dari 764 pasien, hanya sebesar 26% pasien yang melakukan *scheduling appointment* secara *online* Tujuan dari kegiatan pengabdian ini untuk meningkatkan pengetahuan pasien serta mengubah persepsi pasien mengenai pembuatan *schedule appointment* secara online yang berbasis website

METODE

Metode pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan cara sosialisasi, yaitu dengan memberikan edukasi kepada pasien terkait pendaftaran website melalui media leaflet dan video. Sosialisasi dilakukan dengan cara mendatangi pasien yang tengah menunggu giliran untuk dipanggil di loket pendaftaran, kemudian menjelaskan isi dari leaflet. Sedangkan video promosi disebarakan melalui media sosial baik dengan cara mengunggahnya di akun Instagram RSUD Sidoarjo Barat.

Tabel 1. *Rundown* Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) terkait Sistem *Scheduling Appointment* Berbasis Website pada Poli Rawat Jalan di RSUD Sidoarjo Barat

Nama Kegiatan	Detail Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
Identifikasi permasalahan PKM	Observasi dan wawancara kepada petugas dan pasien terkait fitur <i>appointment</i> berbasis web rawat jalan RSUD Sidoarjo Barat	04-06 Januari 2025
Perencanaan kegiatan PKM	Koordinasi jobdesk tim Pengabdian, perancangan Desain serta pencetakan leaflet <i>Schedule appointment</i> berbasis web dan pembuatan video promosi terkait <i>Schedule appointment</i> berbasis web	05-06 Januari 2025
Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi Sistem <i>Scheduling Appointment</i> Bebas Website pada Poli Rawat Jalan di RSUD Sidoarjo Barat	Pemberian edukasi kepada pasien terkait pendaftaran website melalui media leaflet dan video.	07 Januari 2025
Evaluasi kegiatan PKM	Mengevaluasi hasil sosialisasi Sistem <i>Schedule appointment</i> berbasis web yang sudah disampaikan kepada pasien	08 Januari 2025

Kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan pengetahuan mengenai suatu informasi, selain itu dengan adanya sosialisasi dapat memberikan pemahaman tentang suatu konsep, manfaat, serta alur pemanfaatan suatu pelayanan (5). Pemilihan leaflet sebagai media juga dapat membantu responden lebih memahami sebuah materi yang disampaikan. Edukasi kesehatan menggunakan leaflet juga dapat meningkatkan pengetahuan pasien akan suatu informasi menjadi lebih baik (6)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tingkat Pengetahuan Pasien Sebelum Sosialisasi

Tabel 1. Distribusi Tingkat Pengetahuan Pasien

Pengetahuan Pasien	Jumlah	Persentase
Tidak Tahu	27	84%
Tahu	5	16%

Meninjau dari data di atas dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh pasien yang belum mengetahui tentang adanya sistem *digital appointment* dengan persentase sebesar 84%. Sedangkan pasien yang telah mengetahui sistem ini hanya sebesar 16%.

Tahapan Persiapan Pemilihan bahan

Pada tahap ini bertujuan agar pasien dapat mengetahui bagaimana membuat *digital appointment* berbasis *web* melalui media *leaflet* yang telah disebarakan untuk mempermudah mereka serta menambah pengetahuan dan kemampuan pasien dalam menangkap suatu informasi terutama menggunakan media online secara tepat. Selain itu pembuatan video terkait tata cara melakukan *scheduling appointment* secara online juga menjadi media sosialisasi yang akan dishare melalui sosial media.

Perancangan (desain)

Pada tahap perancangan atau desain *leaflet* yang ditujukan pada pasien, dengan tata letak halaman depan terdapat link website dan barcode untuk mengakses laman pendaftaran secara online, pada sisi tengah dan kanan halaman depan berisi alur pendaftaran online poli klinik. Pada halaman belakang sisi kanan berisi persyaratan pendaftaran online serta informasi kepada pasien mengenai waktu dalam melakukan pendaftaran tersebut, pada sisi tengah berisi keunggulan penggunaan website untuk pendaftaran online, misi RSUD Sidoarjo Barat dan lokasi serta media sosial dari RSUD Sidoarjo Barat. Bagian kanan leaflet berisi moto dan visi RSUD Sidoarjo Barat dilengkapi dengan kontak informasi dan pengaduan

Desain kedua yang telah dibuat berupa video berisikan penjelasan serta pengaplikasian cara menggunakan *website* yang telah disediakan RSUD Sidoarjo Barat secara langsung



Gambar 1 (a) dan (b): Desain leaflet tampak depan dan tampak belakang

Pengolahan Bahan

Pada tahap pengolahan bahan yang ditujukan pada pasien dapat dikatakan berhasil karena penerimaan mereka terhadap leaflet sangat berpengaruh bagi pengetahuan serta kemampuan mereka dalam mengaplikasikan website dari RSUD Sidoarjo Barat melalui langkah-langkah atau arahan yang telah diberikan secara media cetak maupun lisan.

Tahapan pelaksanaan

Presentasi

Pada tahap presentasi yang telah dilakukan kepada pasien di RSUD Sidoarjo Barat dengan mengadakan sosialisasi bagaimana pembuatan *digital appointment* secara online melalui website yang telah disediakan oleh Rumah Sakit. Sosialisasi dilakukan dengan cara wawancara secara langsung kepada pasien dengan dukungan google form untuk mengetahui setiap jawaban dari pasien serta adanya media yang diajukan atau diberikan kepada pasien. Media tersebut berupa *leaflet* yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau berupa langkah langkah bagaimana menggunakan *digital appointment* melalui website yang sudah ada.



(a)



(b)

Gambar 2 (a) dan (b): Sosialisasi dan Demonstrasi kepada Pasien

Pembahasan

Setelah dilakukannya kegiatan sosialisasi, dari tiga puluh dua responden didapatkan bahwa sebanyak tiga belas pasien telah berhasil masuk ke halaman utama website pendaftaran online RSUD Sidoarjo Barat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi *scheduling appointment* secara online.

Kegiatan sosialisasi dapat memberikan manfaat yaitu peningkatan pemahaman atau pengetahuan akan suatu hal (7). Manfaat yang dapat diterima oleh pasien adalah informasi baru mengenai adanya sistem *digital appointment* di RSUD Sidoarjo Barat yang berbasis website, selain itu dengan dilakukannya sosialisasi ini pasien dapat mengetahui bagaimana prosedur, serta apa saja yang diperlukan untuk melakukan pembuatan *schedule appointment* secara online. Sosialisasi yang dilakukan secara intensif dapat membantu seseorang untuk mengerti dan memahami akan suatu informasi (8). Tidak hanya pasien, petugas pendaftaran juga mendapat manfaat ketika pasien dapat melakukan *appointment digital* yaitu kemudahan, dan kesesuaian peninputan data pasien.

Tingkat pengetahuan seseorang memiliki hubungan dengan sikap terhadap suatu sistem (9). Pasien yang telah mengetahui adanya sistem *digital appointment* dapat merasakan manfaat seperti hemat tenaga, serta efisiensi waktu. Sebaliknya, seseorang yang kurang memiliki pengetahuan akan sulit dalam melakukan pemanfaatan suatu teknologi (10). Hal ini juga menjadi salah satu latar belakang dilakukannya kegiatan sosialisasi, agar pasien dapat mengenal dan mengetahui tentang adanya sistem *digital appointment* berbasis website. Selain itu, kegiatan sosialisasi dapat mengubah persepsi masyarakat (11). Masyarakat yang sebelumnya merasa *digital appointment* adalah suatu hal yang sulit, setelah dilakukan sosialisasi merasa bahwa lebih mudah dan efisien untuk melakukan pembuatan *schedule appointment* secara online dengan menggunakan website.

Pihak rumah sakit telah membagikan informasi terkait adanya sistem *appointment digital* berbasis web dengan mengunggah informasi tersebut di akun instagram RSUD Sidoarjo (@rsudsidoarjo Barat). Penyebaran informasi melalui sosial media dapat menjangkau audiens

yang lebih luas (12). Langkah ini merupakan bentuk promosi yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit. Sikap dari dukungan petugas ini dapat memotivasi pasien untuk bisa menggunakan atau memanfaatkan suatu informasi (13). Petugas bagian pendaftaran dapat memberikan saran kepada pasien yang masih melakukan *scheduling appointment* secara onsite untuk bisa beralih secara online. Penyampaian informasi yang dilakukan dengan menerapkan komunikasi efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (14). Apabila pasien telah paham dan merasakan manfaat melakukan *scheduling appointment* secara online, mereka dapat melakukan *soft-selling* kepada pasien lain, keluarga, atau tetangga yang akan melakukan pembuatan *scheduling appointment*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Melalui program pengabdian pada masyarakat yang dilakukan dengan cara sosialisasi dapat meningkatkan pengetahuan pasien serta mengubah persepsi pasien mengenai pembuatan *schedule appointment* secara online yang berbasis website. Sebanyak 13 pasien yang dapat menggunakan sistem *appointment* digital. Kegiatan sosialisasi berjalan dengan lancar mulai dari tahapan persiapan hingga tahap presentasi. Seusai dilaksanakannya kegiatan sosialisasi ini diharapkan pasien atau responden dapat memanfaatkan sistem *appointment digital* secara berkelanjutan, sehingga dapat merasakan manfaat seperti kemudahan untuk melakukan pembuatan *schedule appointment*.

Saran

Rumah Sakit senantiasa memberi motivasi serta sosialisasi berkelanjutan terhadap pasien yang melakukan *scheduling appointment* secara online melalui website dengan baik dan benar hingga mencapai angka yang ditargetkan oleh rumah sakit, diharapkan untuk bisa memberikan perbaikan fitur pada pendaftaran online yaitu pemberian fitur *history* pasien. Hal ini diharapkan agar pasien yang tidak sempat untuk melakukan *screenshot* tidak kehilangan nomor antriannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Ketua Perguruan Tinggi dan Ketua LPPM STIKES Arrahma Mandiri Indonesia yang telah memberikannya dukungan atas terselenggaranya kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh Dosen dan Mahasiswa, Bapak Direktur, Ibu KaBid, Bapak Kepala Instalasi Rekam Medis, serta Pembimbing Lapangan yang telah memberikan izin kegiatan pengabdian masyarakat di Pendaftaran Poli Rumah Sakit RSUD Sidoarjo Barat sekaligus keterlibatannya dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Pasien atau Keluarga Pasien yang telah ikut berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aribowo K, Purwanda E, Rahmi AS. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manaj dan Ilmu Ekon*. 2024;05(1):58-68.
2. Amadeo Leonardo S. Pengaruh Kualitas Software, Akurasi Informasi, ketepatan Waktu Informasi, dan Relevansi Informasi terhadap Kepuasan End-User Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Karyawan Perusahaan Retail Department Store Wilayah Jakarta). *Ultim Account*. 2015;7(2):32-53.
3. Indonesia KKR. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Bidang Kesehatan Dan Strategi Transformasi Digital Kesehatan. Nomor HK.01.07/MENKES/1559/2022 Indonesia; 2022.
4. Sutabri T, Enjelika D, Mujiranda S, Virna L. Transformasi Digital di Puskesmas Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Efisien dan Berkualitas. *IJM Indones J Multidiscip [Internet]*. 2023;1(5):1705-16. Available from: <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
5. Purnamasari AT. Peningkatan Pengetahuan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn)

- Melalui Sosialisasi Di Kelurahan Kampung Dalem Kota Kediri. *Abdimas Galuh*. 2022;4(2):1283.
6. Aturrohman B. Efektifitas Edukasi Kesehatan dengan Media Leaflet terhadap Peningkatan Pengetahuan PUS tentang Pemeriksaan IVA. *J Comperhenive Sci*. 2024;15(1):37–48.
 7. Anjnelica S, Mingkid E, Rondonuwu SA. Manfaat Sosialisasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Bagi Masyarakat di Kecamatan Sario. *ACTA DIURNA*. 2017;VI(1).
 8. Kartika Ratna Handayani, Sihar Tambun. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akunt Perpajak*. 2016;1(2):59–73.
 9. Sriwiyati L, Hartono M, Santoso B. Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Penerapan E-Health dalam Sistem Pendaftaran Online. 2024;12(1):93–101.
 10. Dalyono CT. Pengaruh Media Massa Dan Pengetahuan Tentang Teknologi Informasi Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Tingkat Modernitas Generasi Muda Kota Yogyakarta. *J Ilmu Komun*. 2010;8(1):86–95.
 11. Putri H. Persepsi Masyarakat Kelurahan Amplas terhadap Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Sumatera Utara; 2020.
 12. Fitriani Y. Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial sebagai Sarana Penyebaran Informasi bagi Masyarakat. *Paradig - J Komput dan Inform*. 2017;19(2):152.
 13. Widaningtyas E, Prasetyowati A, Fasabi NA. The Correlation between Characteristics of Patient and Their Behavior of Bringing Patient Card in The Registration of Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang City. In: *International Proceedings the 2nd International Scientific Meeting on Health Information Management (ISMohIM) 2020*. 2020. p. 413–9.
 14. Rangkuti DSR, Tarigan AM, Rachelia PH. Associated effective communication on outpatient registration officers with patient satisfaction at Adven Hospital Medan. *J Pharm Sci*. 2024 Feb;7(1 SE-Original Articles):10–9.