



PENERAPAN SISTEM PENJADWALAN ONLINE UNTUK MENURUNKAN ANGKA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN DI POLIKLINIK INSTALASI PAVILIUN

May Nurchayati¹, Rr. Tutik Sri Hariyati², Masfuri³

^{1,2,3} Universitas Indonesia
may.nurchayati21@ui.ac.id

Info Artikel :

Diterima : 06 November 2022

Disetujui : 19 Desember 2022

Dipublikasikan : 25 Januari 2023

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan pasien di poliklinik merupakan salah satu penilaian mutu dalam suatu rumah sakit. Waktu tunggu yang lama mengindikasikan adanya suatu miss manajemen waktu. Manajemen waktu yang baik bisa dimulai dengan pengaturan penjadwalan pasien secara online, dimana pasien dapat mengetahui kapan harus datang ke rumah sakit sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Waktu tunggu yang lama akan membuat keramaian dan beresiko meningkatkan angka komplain terhadap pelayanan rumah sakit. Tujuan : memberikan gambaran dan gagasan dari manfaat penerapan sistem penjadwalan online terhadap angka waktu tunggu pelayanan pasien di Poliklinik Instalasi Paviliun, untuk menghindari keramaian dan menurunkan angka komplain pasien terhadap pelayanan rumah sakit melalui tinjauan literatur. Pembahasan : hasil telah dan review 11 jurnal pilihan, disimpulkan bahwa penerapan penjadwalan online telah banyak diterapkan dalam rangka mengurangi waktu tunggu pelayanan pasien poliklinik. Rekomendasi : Pengaplikasian atau penerapan penjadwalan online dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya untuk melihat pengujian keefektifitasan penjadwalan online pada pasien poliklinik.

Kata kunci:
Penjadwalan Online, Waktu tunggu, Keramaian, Komplain

ABSTRACT

Waiting time for patient care at the polyclinic is one of the quality assessments in a hospital. Long waiting time indicates a time miss management. Good time management can start with online patient scheduling arrangements, where patients can find out when to come to the hospital according to the schedule provided by the hospital. Long waiting times will create crowds and risk increasing the number of complaints against hospital services. Objective: to provide an overview and idea of the benefits of implementing an online scheduling system for patient waiting time at the Pavilion Installation Polyclinic, to avoid crowds and reduce the number of patient complaints against hospital services through a literature review. Discussion: the results have been and a review of 11 selected journals, it was concluded that the application of online scheduling has been widely applied in order to reduce the waiting time for polyclinic patient services. Recommendation: The application or application of online scheduling can be carried out by further researchers to see testing the effectiveness of online scheduling in polyclinic patients.

Keywords: Online scheduling, Waiting time, Crowds, Complaints

PENDAHULUAN

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator mutu rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan keramaian dan resiko meningkatkan komplain pasien. Poliklinik Instalasi Paviliun adalah poliklinik pelayanan swasta yang disediakan oleh RSPAD Gatot Soebroto. Poliklinik Instalasi Paviliun melayani berbagai macam poli, seperti poli penyakit dalam, jantung, paru, kebidanan, syaraf, rehabilitasi medik, kecantikan, anak, akupuntur, mata, gilut, THT, kulit dan kelamin, bedah orthopedi, bedah syaraf, bedah urologi, bedah jantung, bedah anak, bedah thorak, bedah vaskuler, dan bedah plastik. Dan dari hasil Observasi yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa waktu tunggu mulai dari pasien datang sampai selesai pembayaran di kasir rata-rata adalah 120 menit. Hal ini akan meningkatkan resiko keramaian dan resiko komplain.

Waktu tunggu pasien diharapkan dapat dikurangi dengan penjadwalan online. Liu dan Wu (2001), mengindikasikan rata-rata waktu tunggu sekitar 100, 72, 36, dan 30 menit di rumah sakit pusat, rumah sakit daerah, rumah sakit tingkat satu dan klinik. Lama waktu tunggu untuk pelayanan kesehatan berimplikasi peningkatan kemungkinan penyebaran infeksi di ruang tunggu. World Health Organisation (WHO), 2021, melaporkan virus menyebar diantara orang yang kontak dekat satu sama lain atau pada ruangan yang minim ventilasi atau pada ruangan yang ramai. Untuk itu pasien yang berada dalam keramaian dalam waktu yang lama akan meningkatkan resiko penyebaran infeksi terhadap satu sama lain.

Waktu tunggu pasien yang lama akan meningkatkan resiko komplain pasien. Kepuasan pasien merupakan parameter penting dalam pelayanan kesehatan. (Leiba et al., n.d.) (2002). Faktor waktu tunggu (waktu saat penjadwalan konsul dokter dan waktu tunggu saat di klinik) merupakan kontributor utama kepuasan pasien.

Penjadwalan online merupakan salah satu cara untuk mengurangi waktu tunggu pasien di poliklinik. Sistem informasi rumah sakit merupakan salah satu pendukung untuk pendaftaran online. Sistem informasi merupakan cara untuk mengumpulkan data, menginput data, memproses dan menyimpan data, mengatur, mengontrol dan melaporkan informasi untuk mencapai tujuan organisasi, (Aula, 2021). Sistem informasi merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pengguna rumah sakit ada internal dan eksternal. Pengguna internal merupakan bagian dari lingkungan rumah sakit, termasuk pemilik rumah sakit, manajemen dan karyawan rumah sakit. Pengguna eksternal antara lain pasien dan keluarga pasien, rekanan, supplier dan lingkungan luar rumah sakit. Sistem informasi terkait dengan penggunaan komputer. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan komputer.

Aplikasi SIMPRO adalah salah satu aplikasi yang dapat digunakan dalam Sistem Informasi Rumah Sakit yang berbasis teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh Dwisatyadini et al. pada tahun 2018 yang berjudul Efek Penerapan SIMPRO Terhadap Kelengkapan dan Efektifitas Waktu Dalam Dokumentasi Keperawatan Di Instalasi Rawat Jalan RS. Dompot Dhuafa Parung Bogor. Penerapan SIMPRO ini dapat meningkatkan efektivitas waktu perawat dalam melakukan pengkajian dan menurunkan waktu tunggu pelayanan pasien poliklinik.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review, yaitu suatu studi yang dilakukan untuk menganalisis literatur review yang telah dipilih dari berbagai sumber hingga menjadi satu kesimpulan ide baru. Jurnal yang digunakan dalam studi ini adalah jurnal yang membahas mengenai topik dengan 3 (tiga) kategori kata kunci yaitu : 1) Penjadwalan online 2) Waktu tunggu 3) Keramaian dan 4) Komplain. Penelusuran jurnal akademik melalui Online

Database diantaranya : ProQuest, Pubmed, Science Direct, Springer, dan Scopus dari tahun 2002-2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan jurnal pilihan yang penulis analisis dalam studi literatur review ini :

No	Penulis / Tahun	Nama Jurnal	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1	Lin, C.-F., Fu, Y.-C., Lin, L.-S., & Fu, C.-S. (2022).	Journals.sagepub.com	Interaksi Minimal Manusia di Rumah Sakit : Desain Sistem Pendaftaran Online yang Efektif	Memahami preferensi pengguna terhadap penggunaan sistem pendaftaran online rumah sakit dan menyusun peta nilai hierarkis Kano-MEC untuk menyimpulkan dan merumuskan perencanaan sistem elektronik yang efektif dan strategi promosi.	Literatur review	Memberikan pilihan yang sesuai saat pendaftaran berdasarkan departemen atau berdasarkan gejala penyakit dan memberikan pesan instan kepada pasien rawat jalan untuk mengetahui kemajuan nomor janji temu klinik adalah fitur terpenting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan cepat.
2	Aula, 2021	Epidemiology and Society Health Review ESHR	Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta, Indonesia	Menganalisa sistem manajemen informasi rumah sakit di Rumah Sakit Daerah Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta	Studi cross sectional	Persepsi kemudahan penggunaan ditemukan signifikan terkait dengan penggunaan HMIS (nilai $p < 0,05$)
3	Mulac et al., 2021	BMJ	Penggunaan teknologi administrasi obat <i>barcode</i> dalam praktik rumah sakit: studi observasional metode campuran tentang penyimpangan kebijakan	Untuk mendapatkan wawasan tentang penggunaan teknologi <i>barcode</i> oleh perawat selama pengeluaran dan pemberian obat; untuk mencatat jumlah dan jenis penyimpangan kebijakan BCMA, dan untuk menyelidiki penyebabnya.	Studi prospektif dengan metode campuran	Hasil studi menunjukkan bahwa adaptasi sistem kerja diperlukan, terutama terkait dengan kebijakan dan teknologi, untuk mengoptimalkan penggunaan BCMA oleh perawat selama pemberian dan pemberian obat. Adaptasi ini harus mengarah pada peningkatan keselamatan pasien, sebagai tujuan mutlak dengan implementasi BCMA
4	Bar-dayan, 2002	Military Medicine	Waktu tunggu adalah	Mempersingkat waktu tunggu	Studi analisis korelasi	Dari hasil studi didapat peningkatan

No	Penulis / Tahun	Nama Jurnal	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
			prediktor utama kepuasan pasien di klinik militer primer.	pasien di klinik tanpa merubah fasilitas, personil dan lingkungan bekerja; mengukur aspek spesifik dan umum dari kepuasan pasien sebelum dan setelah intervensi.	koefisien; analisis linear regresi	kepuasan pasien di semua area pelayanan dan waktu tunggu.
5.	Keller et al., 2021.	American Journal	Registrasi Online versus Telepone : perbedaan Karakteristik Peserta Quitline	Menilai perbedaan karakteristik peserta dengan cara pendaftaran (telepon versus online)	Analisis Bivariat	Secara keseluruhan 65,8% peserta mendaftar secara online dan 34,2% mendaftar melalui telepon.
6	Sharma et al., 2022.	ELSEVIER	Asosiasi waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran online di departemen rawat jalan (OPD) institusi medis tingkat tersier	Untuk menilai apakah pengenalan CORS berdampak pada kepuasan pasien dan waktu tunggu pasien untuk pendaftaran rawat jalan	Analisis Moderat	Kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran online tiga kali lebih tinggi (90%, 95% CI (83–97) dibandingkan dengan pendaftaran langsung (29%, 95% CI (18–40).
7	McIntyre D, et al., 2020.	INQUIRY	Waktu tunggu sebagai indicator untuk pelayanan kesehatan yang sedang ketegangan	Menjelaskan masalah waktu tunggu pasien di beberapa latar belakang ddengan data dari pendaftar nasional dan studi observasional	Tinjauan narasi	Waktu tunggu dicirikan dengan kurang baik untuk perawatan primer, perawatan spesialis, janji temu kesehatan dan waktu yang dihabiskan di ruang tunggu tetapi literatur yang ada menunjukkan waktu tunggu dalam pengaturan ini juga berkontribusi terhadap masalah akses perawatan kesehatan yang signifikan
8	Puspitaloka Mahadewi et al., 2019.	Gorontalo Journal of Public Health	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah	Mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu pasien di Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik	Kualitatif	Penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan di bagian Instalasi Rawat Jalan dalam pelayanan di Poliklinik Paru RSUD Kota Tangerang.

No	Penulis / Tahun	Nama Jurnal	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
			(RSUD) Tangerang.	Penyakit Paru RSUD Kota Tangerang.		yaitu: perawat masih memerlukan pelatihan dan pengembangan dalam mengoperasikan alat spirometri, fasilitas ruang tunggu yaitu kursi yang masih belum mencukupi dan program SIMRS (Sistem informasi manajemen Rumah Sakit), Mahadewi dkk, Waktu Tunggu, Pelayanan, Poliklinik Paru 111 Sakit) yang harus lebih baik lagi untuk menunjang kegiatan di pelayanan poliklinik paru, prosedur pemberian pelayanan masih belum lengkap, SOP (Standar Operasional Prosedur) alur pelayanan belum ditetapkan, sehingga pada pasien baru sering terjadi salah prosedur, tingginya jumlah tindakan pasien paru rawat inap menyebabkan lamanya pelayanan.
9	Waine et al.,n.d.2020	Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan	Penanganan Komplain Di Rumah Sakit.	Mengevaluasi pelaksanaan efektivitas penanganan komplain Rumah Sakit Panti Rapih	Kualitatif	Penanganan keluhan di Rumah Sakit Panti Rapih sudah maksimal namun belum efektif. Belum efektifnya penanganan dikarenakan proses sistem informasi yang belum maksimal dalam mendukung proses penanganan keluhan.
10	Ariadi., 2019	Caring Nursing Jurnal	Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit	Mengetahui Komplain Pasien Di Rumah Sakit	Kualitatif	Sudah adanya sistem dan nilai-nilai dalam menyelesaikan complain Di Pelayanan Rumah Sakit Banjarmasin.
11	Dwisatyadini, et al., 2018	ResearchGate	Efek Penerapan Aplikasi SIMPRO Dalam Kelengkapan	Menentukan efek dari penerapan SIMPRO tentang kelengkapan	Quantitative method with pre experimental (pre and posttest	Peningkatan kelengkapan Dokumentasi sebelum implementasi SIMPRO dan setelah SIMPRO

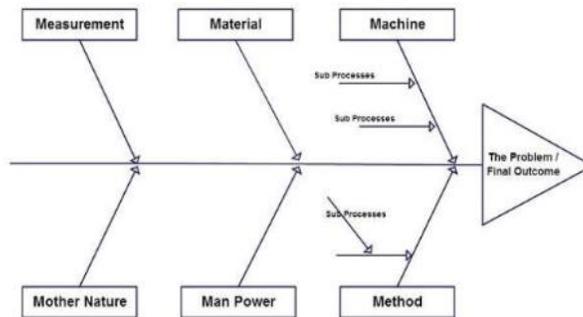
No	Penulis / Tahun	Nama Jurnal	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
			dan efisiensi waktu Dokumentasi Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan RS. Dompet Dhuafa	dan efisiensi dokumentasi keperawatan di rawat jalan instalasi di Rumah Sakit Dompet Dhuafa Parung	without control group) design.	penerapan. Penurunan waktu yang dibutuhkan oleh perawat dalam mendokumentasikan asuhan keperawatan.

Pembahasan

Poliklinik Instalasi Paviliun merupakan poliklinik pelayanan swasta yang disediakan oleh RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Pusat. Poliklinik ini melayani berbagai macam poli, seperti poli penyakit dalam, jantung, paru, kebidanan, syaraf, rehabilitasi medik, kecantikan, anak, akupuntur, mata, gilut, THT, kulit dan kelamin, bedah orthopedi, bedah syaraf, bedah urologi, bedah jantung, bedah anak, bedah thorak, bedah vaskuler, dan bedah plastik. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis mulai tanggal 1 November 2022 sampai dengan 14 November 2022 di Poliklinik Instalasi Paviliun diketahui bahwa waktu tunggu mulai dari pasien datang sampai selesai pembayaran di kasir rata-rata adalah 120 menit. Alur mulai pasien datang melakukan registrasi ditempat, kemudian dilakukan pengkajian oleh perawat, konsultasi dengan dokter konsulen, penerimaan obat dan pembayaran di kasir menghabiskan waktu rata-rata 120 menit. Apabila ada pemeriksaan penunjang yang harus dilakukan oleh pasien maka waktu pelayanan akan bertambah dari 120 menit menjadi 180 menit. Hal ini akan meningkatkan resiko keramaian dan komplain pasien. Sedangkan jumlah rata-rata kunjungan perhari adalah 150-175 pasien. Perlu manajemen yang baik dalam mengatur alur pasien. Mulai dari pengaturan pendaftaran pasien sampai dengan pembayaran di kasir.

Waktu tunggu pelayanan pasien di poliklinik merupakan salah satu indikator mutu rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan resiko kerumunan dan meningkatkan angka komplain. Liu dan Wu (2001), mengindikasikan rata-rata waktu tunggu sekitar 100, 72, 36, dan 30 menit di rumah sakit pusat, rumah sakit daerah, rumah sakit tingkat satu dan klinik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahadewi dkk (2016) waktu tunggu di RSUD Kota Tangerang 85 % lebih dari 60 menit. Meningkat pada tahun 2017 menjadi 92.94% dan pada tahun 2018 menjadi 100%. Dimana standar mutu pelayanan poliklinik RSUD Tangerang adalah 60 menit. Dalam penelitiannya Mahadewi membuat Analisa faktor-faktor yang menyebabkan lamanya pelayanan poliklinik di RSUD Kota Tangerang dengan diagram *fish bone*. Diagram *fish bone* atau diagram Ishikawa dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa yang menyerupai tulang ikan. Scarvada (2014) menyatakan konsep *fish bone* dimulai dari identifikasi permasalahan mendasar yang diletakkan pada bagian kanan atau pada bagian kepala. Sedangkan untuk permasalahan diletakkan pada sirip dan durinya. Terdapat 6 kategori atau dikenal dengan 6M (*man, method, material, measurement, machine, dan mother nature*).



Gambar 1. Bagan diagram tulang ikan sebagai kerangka teori (Sumber : Ishikawa dalam Scarvada, 2014)

Lama waktu tunggu untuk pelayanan kesehatan berimplikasi peningkatan kemungkinan penyebaran infeksi di ruang tunggu. World Health Organisation (WHO), 2021, melaporkan virus menyebar diantara orang yang kontak dekat satu sama lain atau pada ruangan yang minim ventilasi atau pada ruangan yang ramai.

Dalam penelitiannya Aula (2021), meneliti tentang penggunaan *Hospital Management Information System* (HMIS) di Rumah Sakit Daerah Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta. Diketahui terdapat kemudahan dalam penggunaan HMIS. Sistem informasi merupakan cara untuk mengumpulkan data, menginput data, memproses dan menyimpan data, mengatur, mengontrol dan melaporkan informasi untuk mencapai tujuan organisasi, (Aula, 2021). Sistem informasi merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pengguna rumah sakit ada internal dan eksternal. Pengguna internal merupakan bagian dari lingkungan rumah sakit, termasuk pemilik rumah sakit, manajemen dan karyawan rumah sakit. Pengguna eksternal antara lain pasien dan keluarga pasien, rekanan, supplier dan lingkungan luar rumah sakit. Sistem informasi terkait dengan penggunaan komputer. Sistem Informasi Rumah Sakit yang mudah dalam penggunaannya merupakan salah satu pertimbangan dalam pengembangan Sistem Informasi Rumah Sakit. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori tentang penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit yang sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap teknologi informasi. Konsep utama TAM adalah kemudahan dan kemanfaatan dalam penggunaannya. Dengan TAM dapat menganalisis mengapa sistem informasi tidak dapat bertahan lama penggunaannya, karena pengguna tidak maksimal dalam pemanfaatan teknologi.

Berikut hasil penelitian Aula, (2021) tentang hubungan jenis kelamin dengan penggunaan HIMS. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa kemudahan dalam penggunaan HMIS adalah faktor utama yang paling berpengaruh. Sedangkan jenis kelamin tidak mempengaruhi dalam penggunaan teknologi HMIS. Karena semua pegawai mendapatkan perlakuan/ pelatihan yang sama dalam penggunaan HMIS.

Penjadwalan online telah diterapkan di beberapa negara barat dan terbukti dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan dan tingkat kepuasan pasien. Model penjadwalan online dan sistem informasi setiap negara berbeda beda. Dengan sistem pendaftaran online diharapkan pasien dapat mengatur jam kedatangannya disesuaikan dengan jadwal praktek dokter tanpa harus datang pagi-pagi untuk mengambil nomer antrian dan menemui dokter dua sampai tiga jam kemudian. Hal ini tentu akan meningkatkan kerumunan dan komplain pasien.

Penelitian terkait tentang sistem informasi rumah sakit yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dwisatyadini et al. pada tahun 2018 tentang penerapan SIMPRO di instalasi rawat jalan RS.

Dompot Dhuafa, Parung, Bogor. Penelitian ini menunjukkan ada efek yang positif terhadap efektifitas waktu dan kelengkapan dokumentasi keperawatan setelah penerapan SIMPRO.

Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan nilai rata-rata kelengkapan dokumentasi sebelum penerapan SIMPRO 1.87 (46.75%) dari total nilai 4 dan setelah penerapan SIMPRO meningkat menjadi 3.61 (90.25%) dari total nilai 4. Nilai rata-rata kelengkapan dokumentasi keperawatan adalah -1.742 (43.55%). Sedangkan rata-rata efisiensi waktu dokumentasi keperawatan sebelum penerapan SIMPRO 476.13% (7.9 menit). Dan setelah penerapan SIMPRO waktu rata-rata yang diperlukan untuk dokumentasi keperawatan menjadi 202.52 (3.4 menit). Nilai rata-rata efektifitas waktu dalam dokumentasi keperawatan adalah 273.613 (4.56 menit).

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan terdapat peningkatan yang signifikan terhadap kelengkapan dokumentasi keperawatan dan terdapat penurunan waktu yang diperlukan dalam dokumentasi keperawatan sebelum dan setelah penerapan SIMPRO. Setelah penerapan SIMPRO perawat lebih cepat dalam melakukan dokumentasi keperawatan dan lebih efisien dalam waktu sehingga perawat memiliki waktu lebih dalam melakukan pengkajian yang komprehensif. Hal ini juga akan merunkan waktu tunggu pasien di Poliklinik.

Mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI (2008) indikator mutu pelayanan salah satunya adalah kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Mukti, Hamzah, & Nyorong, (2013), indikator pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan dimana dan bagaimana pelayanan kesehatan itu dilakukan. Ketidakjelasan informasi dapat beresiko meningkatkan angka komplain rumah sakit. Komplain yang membangun merupakan hal yang positif bagi manajemen karena merupakan masukan dan evaluasi bagi pihak rumah sakit. (Irawan, Nawawi, & Ahmad, 2016), (Pratiwi.Y, Fresty.A, & Martini.W, 2010).

Komplain pasien bila tidak ditangani dengan baik akan menjadi ancaman bagi rumah sakit dan akan menurunkan kualitas rumah sakit. Komplain harus dikelola dan diproses mulai dengan diterima, dikelola, diputuskan, dipecahkan, dan pihak rumah sakit harus mencari solusi pemecahan masalah dan melakukan tindak lanjut dalam penanganan komplain.

KESIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan pasien di Poliklinik merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit dan tidak boleh dianggap enteng. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat meningkatkan keramaian dan resiko meningkatkan angka komplain pasien. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap mutu dan kualitas dari rumah sakit tersebut. Selain itu juga akan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien. Penanganan yang baik terhadap waktu tunggu pelayanan pasien di poliklinik akan dapat meningkatkan mutu dan kualitas rumah sakit. Selain itu juga dapat meningkatkan tingkat efisiensi dalam bekerja. Sistem pendaftaran online yang sudah terbukti dapat menurunkan angka waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien harus dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit. Dengan menerapkan Sistem Informasi Rumah Sakit, para karyawan dapat bekerja dengan efisien dan efektif. Selain itu sistem pendaftaran online juga sangat membantu bagi pasien dalam mengatur jam kedatangan ke poliklinik dan bisa disesuaikan dengan jadwal praktik dokter.

DAFTAR PUSAKA

Lin, C.-F., Fu, Y.-C., Lin, L.-S., & Fu, C.-S. (2022). Minimal Human Interaction in Hospitals: Effective Online Registration System Design. *SAGE Open*, 12(3). <https://doi.org/10.1177/21582440221122695>

- Aula, 2021. Hospital Management Information System Acceptance At Wonosari Regional Hospital, Gunung Kidul, Yogyakarta.
- Bar-dayan 2002, Waiting time is a major predictor of patient satisfaction in a primary military clinic.
- Puspitaloka Mahadewi et al., n.d. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang.
<https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/gjph/article/view/463/328>
- McIntyre & Chow, 2020. Waktu Tunggu sebagai Indikator untuk Pelayanan Kesehatan yang Sedang Ketegangan. <https://remote-lib.ui.ac.id:2190/doi/10.1177/0046958020910305>
- Waine et al., n.d. 2020. Penanganan komplain di rumah sakit.
<https://jurnal.ugm.ac.id/v3/JMPK/article/view/4253/1530>
- Ariadi, 2019. Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit file:///C:/Users/USER/Downloads/275-1-1676-1-10-20190428.pdf
- Keller et al., 2021. Online Versus Telephone Registration: Differences in Quitline Participant Characteristics. <https://pdf.sciencedirectassets.com/271902/1-s2.0-S0749379721X00025/1-s2.0-S0749379720303184/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjED8aCXVzLWVhc>
- Sharma et al., 2022. Association of waiting time and satisfaction level of patients with online registration system in a tertiary level medical institute outpatient department (OPD). <https://pdf.sciencedirectassets.com/280958/1-s2.0-S2211883722X00051/1-s2.0-S2211883722000946/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEEIaCXVzLWV>
- Mulac et al., 2021. Barcode medication administration technology use in hospital practice: A mixed-methods observational study of policy deviation.
- Kemendes RI. 2008. Kepmenkes No 129/ Menkes/ SK/ II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Scarvada AJ, Bouzdine-Chameeva T, Goldstein SM, Hays JM, Hill AV. 2004. Teknik Ilustrasi Fishbone Diagrams. <http://www.bppk.depkeu.go.id/pubikasi/artikel/418-artikel-softcompetency/10999-teknik-ilustrasi-masalah-fishbone-diagrams>.
- Dwisatyadini, M., Hariyati, R. T. S., & Afifah, E. (2018). The effects of the application of SIMPRO on the completeness and time efficiency of nursing documentation in the outpatient instalation at Dompot Dhuafa Hospital Parung. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 332(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/332/1/012034>