

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Pasien Registrasi Onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar, Nur Fajri, NIM G41232300, Tahun 2024, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Gamasiano Alfiansyah, S.KM, M.Kes (Pembimbing 1)

Pendaftaran pasien adalah langkah awal yang penting dalam memberikan kesan baik dan meningkatkan efektivitas layanan. Di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar, pasien rawat jalan khusus BPJS harus melakukan registrasi online untuk mendapatkan antrian. Namun, banyak pasien yang tidak melakukan registrasi online dan memilih registrasi onsite, yang mengakibatkan penumpukan di ruang tunggu serta menurunkan kualitas pelayanan. Data menunjukkan persentase pasien yang melakukan registrasi onsite selama September-November 2024 adalah sebesar 8,34%, 8,86%, dan 8,40%. Meskipun ada upaya untuk sosialisasi registrasi online, banyak pasien yang masih tidak tahu tentang prosedur, mengalami kesulitan, atau mengalami masalah dengan situs web sehingga memilih untuk mendaftar onsite. Hal ini mendorong peneliti untuk menyelidiki lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pasien melakukan registrasi onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar.

Hasil menunjukkan bahwa registrasi onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: kurangnya pemahaman pasien tentang registrasi online, kenyamanan pasien dengan registrasi onsite, serta ketidakmampuan sumber daya manusia untuk melakukan registrasi online. Selain itu, saran dari keluarga untuk datang langsung ke rumah sakit dan kurang informatifnya fasilitas registrasi online juga mempengaruhi keputusan pasien. Kebiasaan pasien yang terbiasa dibantu petugas dalam registrasi onsite turut berperan dalam fenomena ini.

RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar disarankan untuk memperluas informasi tentang registrasi online kepada rumah sakit perujuk dan masyarakat umum. Rumah sakit juga dapat menyediakan fitur WhatsApp Auto Replay untuk memudahkan pasien bertanya mengenai registrasi online. Selain itu, edukasi

mengenai pentingnya registrasi online dan cara melakukannya melalui video yang ditampilkan di rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien.