

RINGKASAN

Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar, Ahmad Busyronul Umam, G41211295, Tahun 2024. Kesehatan, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indah Muflihatin, S.Si.T, M.Kes. (Pembimbing)

Sistem pendaftaran *online* RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah adalah pelayanan pendaftaran pasien yang dapat diakses secara *online* sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan antrian, serta memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan pendaftaran sebelum datang ke rumah sakit. Namun dalam implementasinya sistem tersebut masih ditemukan kendala, seperti kesulitan pasien lansia dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* secara mandiri, pasien datang lebih cepat dari estimasi yang tersedia sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama, kesalahan dalam pemilihan poli tujuan, duplikasi nomor rekam medis dan pasien tidak datang kunjungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pendaftaran online pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar dengan menggunakan metode *DeLone* dan *McLean*. Penelitian ini dilakukan terhadap pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *online* dengan melakukan pengambilan data melalui kuesioner, observasi, dan wawancara tidak terstruktur terhadap pasien BPJS rawat jalan dan petugas pendaftaran.

Hasil dari analisis efektivitas pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah yang dilakukan dengan menggunakan metode *DeLone* dan *McLean* didapatkan pada aspek kualitas sistem sebesar 88,08%, pada aspek kualitas informasi sebesar 91,7%, pada aspek kualitas pelayanan sebesar 93,08%, pada aspek intensitas penggunaan sebesar 84,6%, pada aspek kepuasan pengguna sebesar 89,7%, pada aspek manfaat bersih sebesar 92,7%. Berdasarkan hasil tersebut didapatkan jika pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah termasuk dalam kategori sangat baik karena dari 6 aspek metode *DeLone* dan *McLean* berada pada rentang skor 81-100%.