Halaman Ringkasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni berdasarkan enam aspek metode PIECES, yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency,* dan *Service*. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan petugas pendaftaran yang terlibat dalam penggunaan WhatsApp, serta dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *Performance*, WhatsApp melalui platform Qontak membantu petugas menerima dan mengelola pesan pendaftaran. Namun, jumlah pesan yang dapat mencapai sekitar 500–700 pesan dalam satu shift ketika pelayanan ramai menyebabkan penumpukan pesan dan keterlambatan respons, terutama ketika jumlah petugas berkurang atau dialihkan untuk membantu pelayanan loket. Pada aspek *Information*, Qontak digunakan untuk menerima informasi identitas, tujuan dokter, tanggal pemeriksaan, dan dokumen persyaratan pendaftaran. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan data serta memastikan jadwal dan kuota dokter sebelum memproses pendaftaran. Pada aspek *Economics*, penggunaan Qontak tidak dikenakan biaya langsung kepada pasien, tetapi terdapat biaya layanan sekitar Rp350 per *bubble chat* yang menjadi pengeluaran operasional rumah sakit. Pada aspek *Control*, akses Qontak menggunakan verifikasi OTP berdasarkan keterangan informan dan digunakan melalui akun bersama, sedangkan PHIS/SIMRS menggunakan akun masing-masing petugas. Selain itu, Qontak ditemukan dalam keadaan sudah login pada komputer petugas saat observasi. Pada aspek *Efficiency*, fitur filter membantu petugas memilah percakapan berdasarkan kebutuhan penanganan. Namun, waktu penyelesaian pendaftaran berbeda-beda karena bergantung pada pemeriksaan jadwal, ketersediaan kuota, dan kebutuhan konfirmasi kepada unit terkait. Pada aspek *Service*, berdasarkan sudut pandang petugas, WhatsApp digunakan untuk menerima permintaan pendaftaran, menyampaikan informasi, dan melakukan konfirmasi melalui percakapan daring.

Berdasarkan hasil analisis, penggunaan WhatsApp melalui Qontak telah mendukung pelaksanaan komunikasi dan proses pendaftaran oleh petugas. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa penumpukan pesan, keterlambatan respons, kebutuhan pemeriksaan dan konfirmasi jadwal, serta hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengendalian akses. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap pembagian tugas dan penanganan pesan, ketepatan informasi pendaftaran, biaya penggunaan layanan, serta pengelolaan akses dan keamanan informasi.