BAB 1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang aman, bermutu, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (UU RI Nomor 17, 2023). Di era digital, rumah sakit perlu memanfaatkan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien. Penerapan sistem informasi tersebut diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam proses pelayanan (Nur Fasirah, 2024).

Pendaftaran *online* menjadi solusi berbasis teknologi yang memungkinkan pasien mendaftar tanpa harus ke rumah sakit dan menunggu lama di rumah sakit. Berbeda dengan sistem manual yang mengharuskan mengambil nomor antrean di rumah sakit, atau ke mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yang mengantre cukup panjang. Salah satu bentuk pendaftaran *online* yang banyak diterapkan rumah sakit saat ini adalah pendaftaran melalui aplikasi WhatsApp, di mana pasien dapat mengirimkan data pendaftaran kapan saja tanpa perlu datang lebih awal ke loket. (Rohman & Marsilah, 2022)

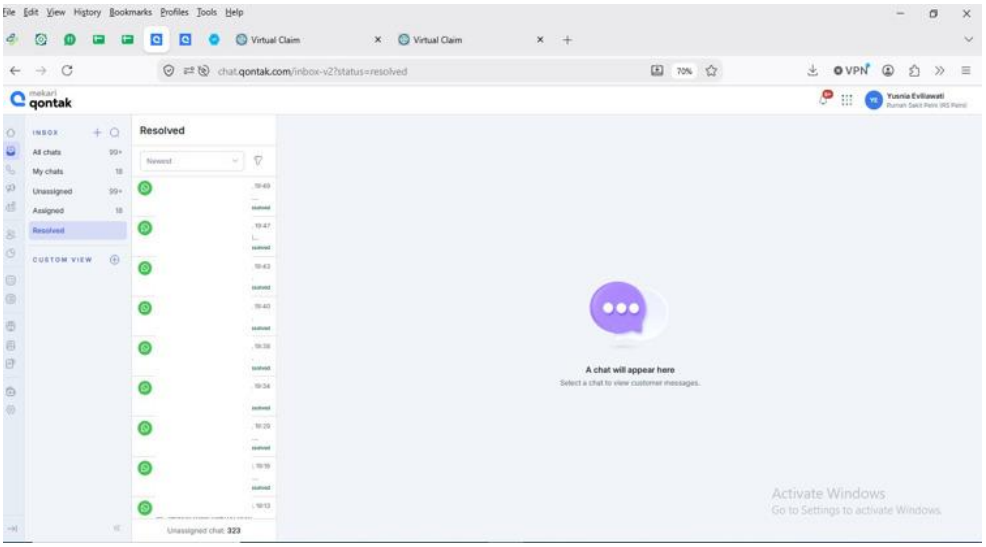
Rumah Sakit Pelni berlokasi di Jl. K.S. Tubun No. 92–94, RT.10/RW.1, Slipi, Kecamatan Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Rumah Sakit Pelni merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang telah lama menjadi bagian dari sistem pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Sejak tahun 2014, rumah sakit ini tercatat sebagai mitra resmi BPJS Kesehatan, dengan jumlah pasien peserta jaminan BPJS mencapai hampir 80% dari keseluruhan kunjungan pasien. Kondisi ini menunjukkan betapa besarnya peran BPJS Kesehatan dalam menunjang pelayanan di Rumah Sakit

Pelni, sehingga penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien perlu terus diperhatikan, terutama pada tahap registrasi pasien rawat jalan yang menjadi tahap awal dari keseluruhan proses pelayanan pasien. Dalam mendukung proses tersebut, Rumah Sakit Pelni memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai salah satu media pendaftaran pasien guna mempermudah proses registrasi, mengurangi antrean di loket pendaftaran, serta mempercepat alur pelayanan sebelum pasien mendapatkan pelayanan medis lebih lanjut.

Meskipun membantu proses komunikasi, penggunaan WhatsApp masih menghadapi kendala dalam penanganan pesan yang masuk. Berdasarkan hasil observasi awal, jumlah pesan WhatsApp yang masuk untuk pendaftaran pasien bisa mencapai sekitar 500 – 700 pesan dalam satu shift. Sementara itu, dalam wawancara, petugas menyampaikan bahwa ketika pelayanan ramai, jumlah pesan dapat mencapai sekitar 500–700 pesan dalam satu shift dan totalnya dapat mencapai 1.000–2.000 pesan dalam sehari. Pelayanan pendaftaran dibagi menjadi tiga shift, yaitu shift pagi dengan sekitar 4–5 petugas, shift siang 4 petugas, dan shift malam 2 petugas. Dari hasil wawancara, satu petugas bisa menangani sekitar 100 pesan. Penanganan pesan WhatsApp juga dipengaruhi oleh pembagian tugas petugas. Petugas tidak hanya bertanggung jawab membalas pesan pendaftaran, tetapi pada kondisi tertentu juga perlu membantu pelayanan di loket dan menyelesaikan pekerjaan lainnya. Ketika jumlah pesan yang masuk sedang banyak, petugas harus membagi waktu antara menangani percakapan WhatsApp dan melaksanakan tugas lainnya. Akibatnya, pesan yang masuk dapat menumpuk dan waktu tunggu balasan menjadi lebih lama, terutama ketika jumlah petugas yang menangani WhatsApp berkurang karena harus membantu pelayanan langsung.

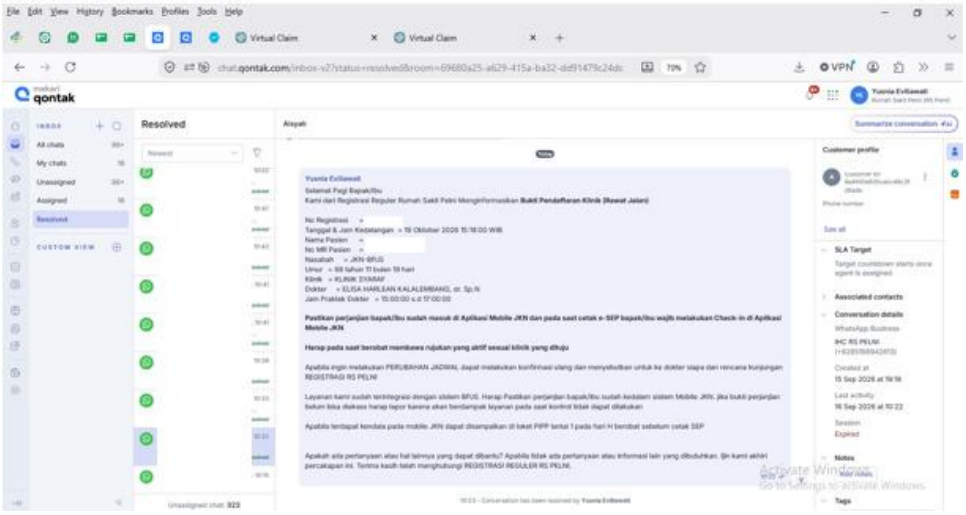
Selain banyaknya pesan yang masuk, keterbatasan kuota dokter juga menjadi kendala dalam proses pendaftaran. Jika kuota dokter yang dipilih pasien sudah penuh, petugas harus menawarkan pilihan lain, yaitu menunggu jadwal dokter tersebut pada tanggal berikutnya atau memilih dokter lain yang jadwalnya lebih cepat. Petugas perlu menunggu jawaban pasien terlebih

dahulu sebelum melanjutkan pendaftaran. Setelah pasien menentukan pilihannya, petugas kembali memproses pendaftaran sesuai urutan pesan yang masuk. Proses ini membuat komunikasi antara petugas dan pasien menjadi lebih panjang, sehingga pendaftaran bisa memerlukan waktu lebih lama, terutama saat jumlah pesan sedang banyak.



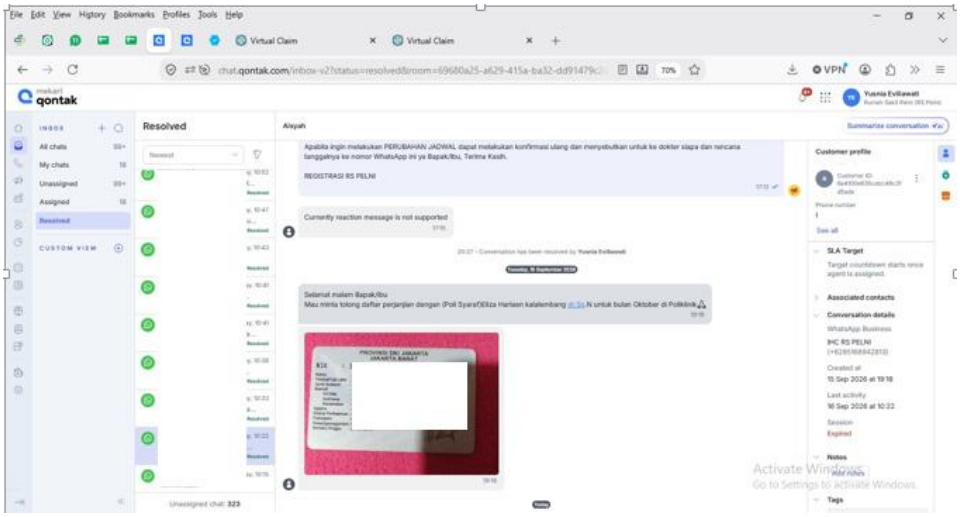
Gambar 1.1 Tampilan WhatsApp Qontak

Kondisi pengelolaan pesan tersebut juga terlihat pada Gambar 1.1 yang menampilkan keterangan *unassigned chat* pada sistem pengelolaan percakapan WhatsApp. Keterangan ini menunjukkan adanya percakapan yang masih belum tertangani oleh petugas pendaftaran. Percakapan tersebut perlu diperhatikan agar permintaan pasien dapat ditindaklanjuti sesuai dengan kebutuhan pendaftarannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pesan merupakan salah satu bagian yang perlu diperhatikan dalam penggunaan WhatsApp, selain proses pemeriksaan jadwal dan konfirmasi kuota dokter.



Gambar 1.2 Chat Pasien Mendaftar

Hasil observasi pada platform Qontak menunjukkan adanya menu *Resolved* yang menampilkan percakapan yang telah ditandai selesai oleh petugas. Fitur tersebut dapat digunakan untuk melihat percakapan yang statusnya telah ditandai selesai dan membedakannya dari percakapan yang masih memerlukan tindak lanjut. Keberadaan fitur ini berkaitan dengan pengelolaan percakapan WhatsApp yang dilakukan petugas. Namun, status *Resolved* hanya menunjukkan bahwa percakapan telah ditandai selesai pada platform dan tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa seluruh proses pendaftaran telah selesai atau setiap pesan telah ditangani dalam waktu tertentu.



Gambar 1.3 Persyaratan Pendaftaran

Berdasarkan pengamatan terhadap percakapan WhatsApp, petugas juga menyampaikan informasi mengenai persyaratan pendaftaran dan meminta pasien mengirimkan dokumen pendukung. Pasien kemudian mengirimkan foto dokumen melalui percakapan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa WhatsApp digunakan bukan hanya untuk komunikasi, tetapi juga sebagai sarana pertukaran informasi dan penerimaan dokumen yang diperlukan dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Pelaksanaan proses tersebut tetap memerlukan ketelitian petugas dalam memeriksa informasi dan dokumen yang diterima sebelum melanjutkan proses pendaftaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Penggunaan WhatsApp dalam Mendukung Proses Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Pelni Menggunakan Metode PIECES". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan WhatsApp mampu mendukung kelancaran proses pendaftaran pasien rawat jalan, ditinjau dari enam aspek dalam metode PIECES, yaitu *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efficiency*, dan *service*. Melalui pendekatan ini, penulis berupaya menggambarkan kondisi nyata pelaksanaan pendaftaran berbasis WhatsApp berdasarkan

hasil wawancara dan pengamatan terhadap petugas pendaftaran, mulai dari kecepatan pelayanan, kelengkapan data yang diperoleh, hingga kendala yang dihadapi petugas dalam menjalankan layanan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kelebihan maupun kendala yang dihadapi dalam penerapan WhatsApp sebagai media pendaftaran, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Pelni dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran pasien ke depannya.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/PKL

Untuk menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

1. Menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien berdasarkan faktor *performance* (kinerja) di Rumah Sakit Pelni.
2. Menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien berdasarkan faktor *information* (informasi) di Rumah Sakit Pelni.
3. Menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien berdasarkan faktor *economics* (ekonomi) di Rumah Sakit Pelni.
4. Menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien berdasarkan faktor *control* (kontrol) di Rumah Sakit Pelni.
5. Menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien berdasarkan faktor *efficiency* (efisiensi) di Rumah Sakit Pelni.

6. Menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien berdasarkan faktor *service* (layanan) di Rumah Sakit Pelni.

1.2.3 Manfaat

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mahasiswa mengenai penerapan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit serta melatih kemampuan mahasiswa dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang ditemukan di lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat digunakan sebagai tambahan bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan terkait pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pendaftaran pasien.

c. Bagi Rumah Sakit

Menjadi bahan evaluasi terhadap analisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni, serta membantu mengidentifikasi kendala dan aspek yang perlu diperbaiki agar proses pendaftaran dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mudah bagi petugas

1.3 Lokasi Dan Waktu

a. Lokasi Magang/PKL

Praktik kerja lapang dilaksanakan pada Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat yang berlokasi di Jalan K.S. Tubun No. 92–94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

b. Waktu Magang/PKL

Kegiatan orientasi dilaksanakan pada tanggal 03 Agustus 2026, kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan kegiatan praktik kerja

lapang pada tanggal 04 Agustus – 24 Oktober 2026 dan dilakukan hari Senin hingga hari Kamis mulai pukul 07.30–15.00 WIB, hari Sabtu mulai pukul 07.30–12.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni berdasarkan aspek *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service* (PIECES). Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas yang terlibat dalam proses pendaftaran pasien menggunakan WhatsApp

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah petugas Rumah Sakit Pelni yang terlibat langsung dalam proses pendaftaran pasien melalui WhatsApp. Pemilihan subjek dilakukan berdasarkan keterlibatan dan pengalaman petugas dalam menggunakan WhatsApp untuk mendukung proses pendaftaran pasien.

1.4.3 Metode Pengumpulan Data

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelni berdasarkan enam aspek metode PIECES, yaitu *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* (Rachman et al., 2023). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan penggunaan WhatsApp, kendala yang dihadapi petugas, serta upaya yang dilakukan dalam menangani kendala

tersebut melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Rohman & Marsilah, 2022)

b. Sumber data

1) Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber yang berkaitan dengan penelitian. Data ini dikumpulkan dari responden atau informan yang memiliki informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada responden. (Undari Sulung, 2024). Dalam penelitian ini, data primer dapat diperoleh melalui wawancara dengan petugas yang terlibat dalam penggunaan WhatsApp untuk mendukung proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni serta observasi terhadap pelaksanaan layanan tersebut.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data ini digunakan untuk mendukung penelitian dan melengkapi data primer. Sumber data sekunder dapat berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan, dokumen, serta data lain yang berkaitan dengan topik penelitian.(Undari Sulung, 2024)

c. Teknik sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Menurut (Sugiyono, 2013), purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik ini sesuai digunakan dalam penelitian kualitatif karena informan dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatannya terhadap permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam penggunaan WhatsApp untuk mendukung proses pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelni. Kriteria informan yang digunakan meliputi:

1. Petugas pendaftaran yang terlibat secara langsung dalam menangani pesan WhatsApp untuk pendaftaran pasien rawat jalan.
2. Petugas yang memahami alur komunikasi dan pengelolaan percakapan melalui platform Qontak.
3. Petugas yang bersedia menjadi informan dan memberikan informasi sesuai dengan pengalaman kerjanya.

d. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap subjek penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang perilaku, interaksi, atau fenomena yang diamati (Jailani, 2023). Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pendaftaran pasien melalui WhatsApp di Rumah Sakit Pelni. Observasi bertujuan untuk menilai pelaksanaan proses pendaftaran mulai dari pasien mengirimkan pesan, respons petugas, hingga proses input data ke sistem informasi rumah sakit, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul selama proses tersebut berlangsung. Hasil observasi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menganalisis penggunaan WhatsApp ditinjau dari aspek *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efficiency*, dan *service*, sehingga dapat menggambarkan sejauh mana WhatsApp mendukung proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni.

2) Wawancara

Teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung bertatap muka *(face to face)* dengan sumber data (responden). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan petugas pendaftaran untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan proses pendaftaran pasien melalui WhatsApp ditinjau dari aspek *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efficiency*, dan *service*, serta memperoleh masukan sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan penggunaan WhatsApp dalam mendukung proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui dokumen, arsip, atau laporan yang digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan objek penelitian (Jailani, 2023). Pada penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengambil tangkapan layar *(screenshot)* percakapan WhatsApp antara pasien dan petugas pendaftaran, serta mengumpulkan data pendukung seperti jumlah pendaftaran, waktu respons, dan catatan kendala yang terjadi, sebagai bukti pendukung hasil observasi dan analisis penggunaan WhatsApp yang menjadi dasar penyusunan hasil penelitian mengenai proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni.

e. Keabsahan Data dan Etika Dokumentasi

1) Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Menurut (Sugiyono, 2013), triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada untuk menguji kredibilitas data. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan

data pada sumber yang sama, sedangkan triangulasi sumber dilakukan dengan memperoleh data dari beberapa sumber yang berbeda menggunakan teknik pengumpulan data yang sama.

Dalam penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan kesesuaian informasi mengenai penggunaan WhatsApp melalui platform Qontak dalam mendukung proses pendaftaran pasien rawat jalan. Observasi dilakukan untuk melihat proses pengelolaan pesan, wawancara dilakukan kepada petugas pendaftaran untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan kendala yang dihadapi, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa tangkapan layar percakapan yang relevan.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari dua petugas pendaftaran yang terlibat langsung dalam pengelolaan pesan WhatsApp. Informasi dari masing-masing petugas dibandingkan untuk mengetahui kesesuaian keterangan mengenai proses pendaftaran, pengelolaan pesan, serta kendala yang dihadapi

2) Etika Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan setelah memperoleh izin dari pihak Rumah Sakit Pelni dan petugas terkait. Dokumentasi meliputi foto kegiatan wawancara, aktivitas petugas dalam proses pendaftaran, serta tangkapan layar percakapan WhatsApp melalui platform Qontak yang relevan dengan penelitian. Peneliti menjaga kerahasiaan informasi dengan menyamarkan identitas pasien dan petugas, seperti nama, wajah, nomor telepon, NIK, dan nomor rekam medis, sebelum dokumentasi dicantumkan dalam laporan. Seluruh dokumentasi hanya digunakan untuk kepentingan

akademik dan disimpan dengan aman sesuai prinsip pelindungan data pribadi (Republik, 2022)