

Jurnal Kesehatan

<https://jurkes.polje.ac.id>

P-ISSN: 2354-5852 | E-ISSN 2579-5783

Vol. 13 No. 3 Desember 2025 Hal 57-65

<https://doi.org/10.25047/j-kes.v13i3.634>

Tinjauan Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Puskesmas Kabupaten Semarang

Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia¹²

Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia³⁴

e-mail: nugraheni.kusumawati@gmail.com

Abstract

Manual outpatient registration often leads to long queues, especially during the first 105 minutes after the service opens, causing patients to experience waiting times that exceed the standard (± 8.8 minutes per patient compared to the 5–7-minute standard). Puskesmas Lerep has provided an online registration service through the Mobile JKN application since 2024. However, the utilization of this online service remains suboptimal, as most patients continue to register manually, and registration waiting times are still above the minimum service standard. This study aims to analyze the implementation of the online registration system for outpatient services using the 5M approach (Man, Material, Method, Machine, and Money). A descriptive qualitative method was employed. Data were collected through interviews and observations conducted at Puskesmas Lerep, Semarang Regency, in August 2025. The results indicate that the technical implementation of the online registration system is functioning well and there are no complaints regarding the system's interface. However, elderly patients are unable to operate the Mobile JKN application, leading them to prefer registering directly at the puskesmas. The Man aspect worked adequately as staff could operate the system well and maintain smooth inter-unit communication. The Material aspect was considered sufficient, although small technical issues such as manual data updates remained. The Method aspect was consistently applied according to regulations. The Machine aspect functioned stably with minimal problems such as occasional internet connection disruptions. Meanwhile, the Money aspect still depended on funding submissions to the Health Office. Overall, the online registration system at Lerep Primary Healthcare improved service efficiency but required enhancements in outreach and equipment maintenance.

Keywords: online registration; 5M approach; implementation review; outpatient; SIMPUS

Abstrak

Pendaftaran rawat jalan secara manual sering menimbulkan antrean panjang, terutama pada 105 menit pertama setelah layanan dibuka, sehingga pasien mengalami waktu tunggu yang melebihi standar ($\pm 8,8$ menit per pasien dibanding standar 5–7 menit). Puskesmas Lerep telah menyediakan layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* sejak 2024. Namun, penggunaan layanan *online* masih belum optimal sehingga sebagian besar pasien tetap mendaftar secara manual, dan waktu tunggu pelayanan pendaftaran masih berada di atas standar pelayanan minimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan berdasarkan pendekatan 5M (*Man*, *Material*, *Method*, *Machine*, dan *Money*). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi yang dilaksanakan di Puskesmas Lerep Kabupaten Semarang bulan Agustus 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknis pelaksanaan pendaftaran *online* sudah berjalan baik dan tampilan sistem tidak ada keluhan dari pasien, namun pasien lansia tidak dapat mengoperasikan sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* sehingga lebih memilih datang langsung ke puskesmas. Unsur *Man*, telah berjalan cukup baik karena petugas mampu mengoperasikan sistem dengan baik serta menjaga komunikasi antarunit secara lancar. Unsur *Material*, dinilai memadai meskipun masih terdapat kendala teknis kecil seperti pembaruan data yang harus dilakukan secara manual. Unsur *Method*, telah diterapkan secara konsisten sesuai ketentuan. Unsur *Machine*, berfungsi stabil dengan kendala minimal seperti gangguan koneksi internet yang sesekali terjadi. Sementara itu, unsur *Money* masih bergantung pada pengajuan ke Dinas Kesehatan. Secara keseluruhan, sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Lerep dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, namun memerlukan peningkatan pada aspek sosialisasi dan pemeliharaan perangkat.

Kata Kunci: pendaftaran *online*, pendekatan 5M, tinjauan pelaksanaan, rawat jalan, SIMPUS

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

Naskah masuk: 02 Oktober 2025, Naskah direvisi: 17 November 2025, Naskah diterima: 15 Desember 2025

Naskah diterbitkan secara online: 31 Desember 2025

©2025/Penulis. Artikel ini merupakan artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

1. Pendahuluan

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayan terdepan bagi setiap puskesmas. Pelayanan pendaftaran di puskesmas kini berkembang lebih baik, seperti berkembang dalam perkembangan sistem maupun dalam perkembangan teknologi, salah satu bentuk contohnya adalah adanya pelayanan pada pendaftaran pasien dengan sistem pendaftaran *online* di puskesmas (Rohman et al., 2022). Pendaftaran rawat jalan secara *offline* atau manual sering kali menyebabkan antrean pasien yang sangat panjang (Himawan, 2025). Banyak pasien yang harus datang lebih awal untuk memastikan mereka mendapatkan giliran pada waktu yang diinginkan, yang berujung pada waktu tunggu yang lama. Pelayanan pendaftaran rawat jalan secara manual berpotensi menciptakan antrean signifikan pada 105 menit awal operasional, sehingga rata-rata waktu tunggu pasien ($\pm 8,8$ menit) berada di atas standar pelayanan yang ditetapkan (5–7 menit) (Widianawati et al., 2021)(Agiwahyunto et al., 2019).

Salah satu faktor utama yang menyebabkan terjadinya antrean panjang adalah sebagian besar pasien masih lebih memilih untuk melakukan pendaftaran secara langsung, bukan melalui sistem *online*. Hal ini mengakibatkan jumlah pasien yang harus dilayani secara manual sangat banyak, sementara fasilitas yang ada untuk melayani mereka terbatas. Terlebih lagi, sebagian pasien, terutama yang berusia lanjut, mungkin belum terbiasa dengan teknologi, sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung ke puskesmas. Panjang dan lamanya antrian ini tentunya tidak hanya mengganggu kenyamanan pasien, tetapi juga mempengaruhi efisiensi operasional rumah sakit (Pratiwi, 2025). Waktu yang terbuang untuk mendaftar secara manual bisa memperlambat alur pelayanan, yang pada akhirnya berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, pengurangan

ketergantungan terhadap pendaftaran *offline* dan peningkatan adopsi sistem *online* menjadi hal yang penting untuk dicapai.

Pendaftaran rawat jalan secara *online* diharapkan dapat mengurangi masalah-masalah yang terkait dengan pendaftaran *offline*, seperti antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Pendaftaran *online* sebagai sistem yang diharapkan dapat memudahkan pasien, ternyata masih menghadapi beberapa tantangan, pasien sering kali merasa kebingungan dalam menggunakan fasilitas tersebut, seperti pasien mendaftar *offline* dan *online* masih kebanyakan yang mendaftar *offline*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi bertujuan menyederhanakan proses pendaftaran, tidak semua pasien dapat mengaksesnya dengan lancar. Pemahaman terhadap penggunaan sistem *online* masih terbatas, dan mereka sering merasa kesulitan saat melakukan pendaftaran secara mandiri (Widya et al., 2024).

Idealnya, fasilitas pendaftaran di rancang untuk memberikan kenyamanan dan memudahkan akses, mengurangi waktu tunggu, serta mempercepat proses administrasi (Kharismatus Ikyhana et al., 2023). Meskipun sistem ini sudah diterapkan di banyak puskesmas, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat kelancaran proses pendaftaran *online*. Salah satu hambatan utama dalam penerapan sistem pendaftaran *online* adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang dapat membantu pasien dalam mengakses dan menggunakan sistem pendaftaran *online* dengan baik (Puspita & Haksama, 2019). Banyak pasien, terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi, merasa kebingungan saat mencoba melakukan pendaftaran secara *online* (Wahyuni & Qotimah, 2022). Mereka membutuhkan bimbingan atau petunjuk yang jelas mengenai bagaimana cara mengakses dan mengisi formulir pendaftaran *online*, sehingga mereka dapat mendaftar dengan benar dan sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, rendahnya tingkat pengetahuan

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

masyarakat tentang layanan pendaftaran *online* juga menjadi kendala yang signifikan (Hasan et al., 2025). Banyak pasien yang tidak tahu bahwa mereka dapat mendaftar secara *online*, atau merasa ragu untuk menggunakan karyanya karena mereka khawatir akan membuat kesalahan. Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai keuntungan dan cara menggunakan sistem pendaftaran *online* memperburuk masalah ini. Sebagian besar pasien mungkin merasa lebih nyaman dengan metode pendaftaran *offline*, yang mereka anggap lebih sederhana meskipun memakan waktu lebih lama (Zalfa, 2021). Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Pelaksanaan Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di Puskesmas Lerep Kabupaten Semarang”.

2. Metode

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Puskesmas Lerep bulan Agustus 2025. Subjek penelitian meliputi seorang kepala rekam medis sebagai Informan Utama (IU) dan dua orang petugas pendaftaran sebagai Informan Tambahan (IT), sedangkan objek penelitian adalah sistem pendaftaran *online* rawat jalan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas dan kepala rekam medis disertai observasi langsung terkait sistem pendaftaran *online* yang ada di puskesmas. Variabel penelitian berdasarkan pendekatan 5M (*Man, Material, Method, Machine, and Money*). Instrumen penelitian menggunakan lembar wawancara kemudian dianalisis secara kualitatif dengan tahapan koleksi, edit, klasifikasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengambilan data dilakukan menggunakan lembar wawancara yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang disusun berdasarkan unsur 5M. Unsur *Man*, yang mencakup petugas pendaftaran, kepala rekam medis, dan dukungan IT, terdiri dari enam pertanyaan utama meliputi tanggung jawab

petugas pendaftaran *online*, latar belakang pelatihan dan kemampuan digital, kendala sumber daya manusia, komunikasi antarunit, upaya petugas dalam menjelaskan alur pendaftaran *online* kepada pasien, serta sosialisasi kepada masyarakat. Unsur *Material*, berupa dokumen identitas pasien dan perangkat pendukung, mencakup pertanyaan terkait dokumen wajib, kendala peralatan, keluhan pasien, akses terhadap formulir digital, serta ketersediaan panduan teknis. Unsur *Method*, yaitu SOP pendaftaran *online*, berisi pertanyaan mengenai keberadaan dan penerapan SOP, alur pendaftaran pasien baru maupun lama, prosedur penanganan kesalahan input data, kendala teknis, serta metode input yang digunakan.

Unsur *Machine*, yang meliputi komputer, mesin antrian, printer, jaringan, dan aplikasi SIMPUS, mencakup pertanyaan mengenai perangkat yang digunakan, kendala aplikasi atau software, pihak yang bertanggung jawab bila terjadi kerusakan, kondisi koneksi internet, serta keluhan pasien terkait tampilan aplikasi. Sementara itu, unsur *Money*, yang berkaitan dengan anggaran pemeliharaan dan pengembangan, mencakup pertanyaan mengenai ketersediaan anggaran khusus untuk pengembangan, dana perbaikan dan pembelian alat, sumber pendanaan, efisiensi biaya antara sistem *online* dan manual, serta alokasi dana untuk sosialisasi. Selain itu, dilakukan observasi dengan mengambil data berupa foto tampilan pendaftaran rawat jalan *online* di mesin antrian, *Mobile JKN BPJS*, dan SIMPUS.

2.2 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu *collecting*, *editing*, klasifikasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap *collecting* dilakukan dengan mengumpulkan data melalui observasi serta wawancara terkait proses pendaftaran rawat jalan kepada IU dan IT, yang didukung dengan rekaman hasil wawancara. Selanjutnya, tahap *editing* dilakukan dengan mengoreksi dan memperbaiki kualitas data hasil rekaman, terutama pada bagian yang kurang relevan

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

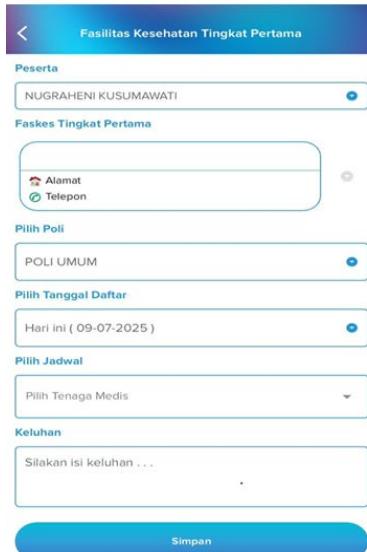
atau tidak sesuai konteks penelitian. Pada tahap klasifikasi, data yang telah diperoleh dikelompokkan berdasarkan kategori 5M (*Man, Material, Method, Machine, dan Money*) untuk memudahkan proses analisis. Setelah itu, tahap penyajian data dilakukan dengan menyajikan serta menguraikan hasil penelitian secara deskriptif sesuai kategori yang telah ditetapkan, disertai kutipan langsung dari hasil wawancara. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menyimpulkan temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah berdasarkan hasil wawancara dengan IU dan IT.

3. Hasil dan Pembahasan

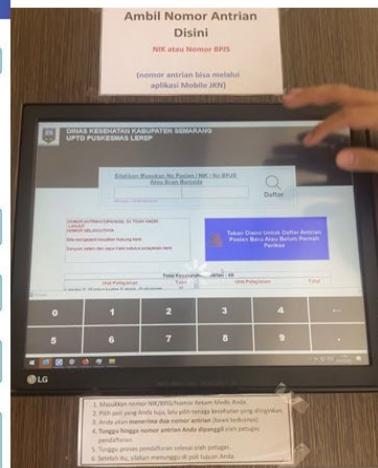
3.1 Teknis pelaksanaan dan tampilan pendaftaran online rawat jalan

Pendaftaran *online* di Puskesmas Lerep sudah berjalan sejak tahun 2024. Pasien di Puskesmas Lerep pendaftaran *online* menggunakan *Mobile JKN* atau mesin pendaftaran *online*. Pendaftaran *online* bisa dilakukan dari hari Senin sampai dengan hari Kamis maksimal sampai jam 12.00 WIB. Apabila lewat jam 12.00 WIB, maka mendaftar di hari berikutnya untuk kuota pendaftar sendiri per harinya tidak dibatasi. Apabila ada pasien yang datang tidak sesuai dengan jadwal pendaftaran *online*, maka diminta datang sesuai dengan jadwal

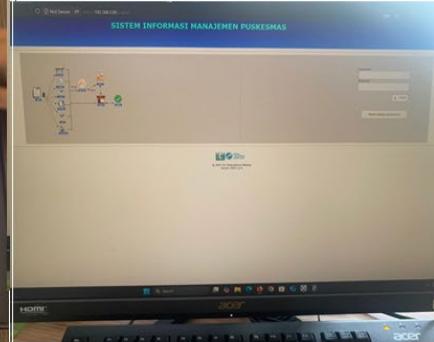
a)



b)



c)



Gambar 1. Tampilan pendaftaran rawat jalan *online* di a) *Mobile JKN* BPJS, b) mesin antrian, dan c) SIMPUS.

pendaftaran *online*, kecuali untuk pasien gawat darurat. Pendaftar *online* di poli per harinya yaitu poli umum sekitar 30 orang, poli gigi sekitar 10 orang dan poli KIA sekitar 20 orang. Puskesmas Lerep memiliki 17 komputer yang tersebar di beberapa tempat, seperti TU ada 4 komputer, Loket Pendaftaran ada 4 komputer, dan KIA ada 9 komputer, unit lain menggunakan laptop.

Dari sisi tampilan sistem pendaftaran *online*, aplikasi SIMPUS dan mesin antrian dinilai cukup sederhana dan mudah digunakan oleh pasien yang terbiasa dengan teknologi. Keluhan resmi dari pasien terkait tampilan aplikasi hampir tidak ada; sebagian besar kesulitan lebih disebabkan oleh keterbatasan pemahaman teknologi daripada desain aplikasi itu sendiri. Berikut kutipan jawaban IT1 dan IT2 untuk pertanyaan terkait tampilan sistem “*keluhan tampilan aplikasi sistem pendaftaran tidak ada hanya saja memang tidak paham saja bagaimana cara pakainya*” dan “*paling beberapa pasien terutama yang lansia bingung yang mau dipencet tombol yang mana*”. Petugas berperan penting dalam memberikan pendampingan langsung kepada pasien yang mengalami kesulitan agar proses pendaftaran tetap berjalan lancar. Tampilan pendaftaran rawat jalan *online* di *Mobile JKN* BPJS, mesin antrian, dan SIMPUS ditunjukkan pada gambar 1.

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

3.2 Unsur Man

Petugas pendaftaran, kepala rekam medis, dan dukungan IT memiliki tanggung jawab utama dalam menjalankan sistem pendaftaran *online*. Meskipun belum ada pelatihan formal, petugas mampu mengoperasikan sistem dengan baik berkat bimbingan dari BPJS dan vendor. Berikut kutipan jawaban IU untuk pertanyaan terkait pelatihan “*Pelatihan secara resminya tidak ada, hanya saja saat akan mulai menggunakan sistem pendaftaran online, petugas pendaftaran sudah diajarkan secara langsung oleh petugas BPJS atau dari Dinkes bagaimana cara mengoperasionalkan sistem tersebut dan petugas sudah mampu mengoperasionalkan*”. Dari sisi SDM, sebagian petugas merasa adanya kekurangan tenaga karena harus merangkap pekerjaan lain, namun secara umum beban kerja masih bisa diatasi. Komunikasi antarunit berjalan lancar tanpa hambatan berarti. Berikut kutipan jawaban IT1 untuk pertanyaan terkait komunikasi “*Komunikasi tidak ada kendala baik dari bagian pendaftaran, rekam medis, poli, maupun administrasi*”. Upaya petugas dalam membantu pasien dilakukan dengan penjelasan langsung saat pendaftaran, serta melalui sosialisasi lewat media sosial, kader, dan kegiatan posyandu.

3.3 Unsur Material

Dokumen yang wajib disiapkan pasien adalah KTP, KK, dan kartu BPJS. Secara umum pasien tidak mengeluhkan informasi yang diberikan, hanya saja sebagian lansia kesulitan memahami teknologi. Berikut kutipan jawaban IT2 untuk pertanyaan terkait kendala akses kelengkapan informasi “*Tidak ada. Informasi yang diberikan sudah sangat jelas dan lengkap hanya saja dari pasiennya memang sulit untuk memahami teknologi pendaftaran online saat ini karena kebanyakan pasien adalah lansia yang kurang paham teknologi*”. Akses terhadap formulir digital dinilai mudah, tetapi panduan teknis tertulis atau materi sosialisasi khusus belum tersedia.

3.4 Unsur Method

Puskesmas Lerep memiliki SOP pendaftaran *online* yang sudah dijalankan konsisten. Alur pendaftaran jelas, baik untuk pasien baru maupun lama, mulai dari pengambilan nomor antrian, verifikasi data, input di SIMPUS, hingga pencetakan dokumen rekam medis. Kesalahan input data dapat segera dikoreksi di sistem. Berikut kutipan jawaban IU untuk pertanyaan terkait kendala penggunaan peralatan pendaftaran “*Kepala Rekam Medis Bila ada kesalahan input biasanya akan langsung diperbaiki di sistem*”. Metode yang digunakan bersifat semi-otomatis, sehingga lebih efisien dibandingkan input manual penuh.

3.5 Unsur Machine

Perangkat yang digunakan meliputi komputer, mesin antrian, printer, jaringan, dan aplikasi SIMPUS. Secara umum, aplikasi berjalan stabil dengan kendala minimal. Jika terjadi kerusakan perangkat atau error sistem, tanggung jawab pertama ada pada petugas pendaftaran, dan bila tidak teratasi akan dilimpahkan ke vendor. Konektivitas internet kadang kurang stabil, namun dapat diperbaiki dengan reset jaringan. Berikut kutipan jawaban IT1 untuk pertanyaan terkait koneksi jaringan “*Konektivitas internet kadang kurang lancar karena harus berbagi jaringan dengan bagian poli, bagian administrasi, bagian rekam medis, dll. Akan tetapi konektivitas internet yang kurang lancar itu juga jarang terjadi hanya sesekali saja dan aktivitas tetap berjalan lancar*”. Pasien tidak banyak mengeluhkan tampilan aplikasi, meskipun sebagian lansia merasa bingung menggunakan mesin antrian.

3.6 Unsur Money

Puskesmas belum memiliki anggaran khusus untuk pengembangan sistem, sehingga pengadaan maupun pemeliharaan diajukan ke Dinas Kesehatan. Untuk perbaikan dan pembelian alat rusak, dana diambil dari BLUD (Badan Layanan Umum Daerah). Berikut kutipan jawaban IT1 dan IU untuk pertanyaan terkait dana pembelian dan pemeliharaan alat “*Puskesmas selalu*

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

*mengusahakan dana untuk penanganan dan membeli alat yang rusak melalui bendahara dan bendahara biasanya akan mengambil dari dana Badan Layanan Umum Daerah” dan “Puskesmas tidak menyediakan anggaran untuk pengembangan alat dan sistem. Biasanya kami dari pendaftaran akan menyampaikan ke bendahara dan dari bendahara akan pengajuan ke Dinas Kesehatan”. Terdapat perbedaan pandangan terkait efisiensi biaya: sebagian petugas menilai sistem *online* lebih hemat karena mengurangi penggunaan kertas, sementara yang lain menilai lebih boros karena membutuhkan biaya perawatan, update sistem, dan pembelian perangkat. Anggaran BLUD juga dialokasikan untuk kegiatan sosialisasi pendaftaran *online* kepada masyarakat. Kurangnya anggaran mandiri di tingkat unit kerja membuat Puskesmas bergantung pada BLUD atau Dinas Kesehatan, sehingga dapat menyebabkan beberapa fitur otomatis belum dapat diterapkan, termasuk pembaruan sistem, maupun peningkatan kapasitas perangkat.*

3.7 Kendala

Pelaksanaan sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Puskesmas Lerep masih menghadapi beberapa kendala. Dari sisi teknis, terdapat permasalahan seperti komputer yang tiba-tiba mati dan harus diservis, koneksi internet yang kadang kurang stabil sehingga nomor antrian pasien tidak muncul meskipun data sudah masuk ke sistem, serta data pasien yang perlu diperbarui secara manual karena belum terintegrasi secara otomatis. Selain itu, keterbatasan panduan teknis dan materi sosialisasi menyebabkan sebagian pasien, terutama lansia, kesulitan memahami cara mendaftar secara *online*. Kendala SDM juga muncul ketika petugas harus merangkap tugas lain di luar pendaftaran sehingga beban kerja menjadi bertambah.

Dari teknis pelaksanaan pendaftaran *online* diketahui jadwal pendaftaran, jumlah pendaftar dan ketersediaan peralatan sudah baik. Peralatan yang memadai seperti jumlah komputer menunjang kerja petugas

pendaftaran berjalan sesuai prosedur (Alriza & Hidayati, 2022). Dari hasil observasi tampilan sistem pendaftaran *online* di Mobile JKN BPJS, mesin antrian, dan SIMPUS diketahui tidak ada keluhan dari pasien. Namun pasien terutama yang berusia lanjut tidak mengetahui cara penggunaan sistem dikarenakan keterbatasan pemahaman sehingga lebih memilih mengantri secara *offline*. Pemahaman yang kurang pada penggunaan aplikasi mempengaruhi penggunaan aplikasi kesehatan (Syafei Abdullah, 2023). Usia menjadi salah satu faktor penting dalam pemahaman dan penggunaan aplikasi (Widianawati et al., 2023). Pasien berusia lanjut mengalami kesulitan menggunakan aplikasi kesehatan (Muljati et al., 2024).

Pelaksanaan sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Puskesmas Lerep menunjukkan bahwa secara umum unsur 5M telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Unsur *Man* sudah cukup baik, meskipun tanpa pelatihan formal. Petugas mampu mengoperasikan sistem dengan baik serta menjaga komunikasi antarunit secara lancar sehingga alur pendaftaran dapat berjalan sesuai ketentuan. Komunikasi yang lancar menjadi kunci dalam memastikan berjalannya pelayanan pendaftaran dengan baik (Musiana et al., 2020). Pelatihan menjadi salah satu cara agar petugas dapat meguasai aplikasi dengan baik (Ningrat et al., 2024), meskipun demikian tidak adanya pelatihan terbukti tidak menjadi kendala petugas puskesmas Lerep dalam mengoperasikan sistem. Unsur *Material*, yang mencakup dokumen identitas pasien dan perangkat pendukung, dinilai sudah memadai walaupun masih terdapat kendala pada pembaruan data yang harus dilakukan secara manual. Update data secara automatis menjadikan pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat (Herla Ayustya, 2025). Oleh karena itu, perlu adanya upgrade sistem agar sistem dapat menambahkan fitur update data secara automatis.

Unsur *Method* telah berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan diterapkan secara konsisten oleh petugas, sehingga pelayanan pendaftaran tetap terjaga

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

standarnya. Kepatuhan melaksanakan SOP perlu dijaga untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Hakim, 2020). Unsur *Machine*, yang meliputi komputer, mesin antrian, printer, jaringan, serta aplikasi SIMPUS, relatif memadai, meskipun masih ditemukan kendala berupa koneksi internet yang kadang tidak stabil. Masalah jaringan di rumah sakit sering dipicu oleh infrastruktur yang tidak tertata baik, misalnya perancangan kabel ke switch utama, yang berisiko mengganggu sistem bila ada segmen yang rusak (Jayanto et al., 2025). Sementara itu, unsur *Money* masih bergantung pada pengajuan anggaran ke Dinas Kesehatan, namun kebutuhan sosialisasi serta penanganan teknis tetap didukung melalui dana BLUD. Ketersediaan anggaran menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien (Pribadi & Setijaneringrum, 2023). Secara keseluruhan, sistem pendaftaran *online* ini terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan, meskipun masih diperlukan penguatan pada aspek sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan petugas secara terstruktur, serta keberlanjutan pendanaan untuk menjamin kelancaran dan pengembangan sistem di masa mendatang. Sosialisasi kepada masyarakat dapat meningkatkan jumlah pendaftaran pasien *online* (Widianawati et al., 2021).

Keterbatasan penelitian ini adalah subjek penelitian hanya mencakup kepala rekam medis dan petugas TPP, sehingga informasi mengenai pengoperasian sistem serta keluhan tampilan dari sisi pasien hanya didasarkan pada persepsi petugas kesehatan, bukan dari pengalaman pasien secara langsung. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan pasien secara langsung untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait pengalaman pengguna, keluhan tampilan sistem, serta tingkat kemudahan penggunaan layanan pendaftaran *online*.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan teknis pelaksanaan dan tampilan sistem sudah cukup baik, namun pasien yang berusia lanjut tidak dapat

mengoperasikan sistem. Sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Puskesmas Lerep berdasarkan analisis 5M menunjukkan bahwa secara umum sudah berjalan cukup baik. Aspek *Man* menunjukkan kesiapan petugas dalam mengoperasikan sistem secara mandiri meski tanpa pelatihan, ditunjang komunikasi antarunit yang baik. Pada aspek *Material*, dukungan sarana prasarana tergolong memadai, walaupun pembaruan data belum otomatis. *Method* sudah sesuai dengan SOP dan konsisten diterapkan, sehingga kualitas prosedur tetap terjaga. Dari sisi *Machine*, perangkat berfungsi stabil meski koneksi internet kadang menjadi kendala. Sedangkan aspek *Money* masih bergantung pada pengajuan ke Dinas Kesehatan dan penggunaan dana BLUD untuk mendukung sosialisasi serta perawatan perangkat. Secara keseluruhan, sistem pendaftaran *online* ini berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan, namun masih diperlukan penguatan pada aspek sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan petugas secara terstruktur, serta ketersediaan pendanaan berkelanjutan agar sistem lebih optimal di masa mendatang.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Lerep Kabupaten Semarang dan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro atas dukungan dan bantuannya dalam memperoleh informasi untuk penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Agiwahyunto, F., Noegroho, F. H., Kesehatan, F., Dian, U., Tengah, J., Kesehatan, F., Dian, U., & Tengah, J. (2019). *Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Quality Of Minimum Service Standards (Spm) Patient Registration In Place Registration For Outpatient (Tpprj) Pukesmas Ngaliyan Kota Semarang*. 8(3), 210–216.

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

- Alriza, R. I., & Hidayati, M. (2022). Penggunaan Rekam Medis Berbasis Komputerisasi Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Cisitu. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 384–388. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i3.319>
- Hakim, N. R. (2020). Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa. *Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar*, 11(1), 51. <https://doi.org/10.32382/jmk.v11i1.1549>
- Hasan, B. H., Kandangan, B., Ni, N., & Lestiani, I. (2025). Hubungan Pengetahuan Pasien tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. *Journal of Islam Hospital Administration*, 2(1), 14–21.
- Herla Ayustya, M. S. (2025). Digitalisasi Administrasi Rumah Sakit: Transformasi Sistem Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Kesehatan. *Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia 2 Program Studi Sistem Informasi, Universitas Siber Indonesia, March*, 3–6. https://www.researchgate.net/publication/390205718_Digitalisasi_Administrasi_Rumah_Sakit_Transformasi_Sistem_Informasi_dalam_Meningkatkan_Efisiensi_Pelayanan_Kesehatan
- Himawan, D. B. (2025). Optimizing Patient Services Through Mobile-Based Queuing Applications Using Agile Method Optimalisasi Pelayanan Pasien Melalui Aplikasi Antrian Berbasis Mobile Menggunakan Metode Agile. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(January), 273–282.
- Jayanto, D. L., Herfin, M., Akbar, M., Saputra, S., Djusmin, V. Bin, Zuliana, N., Ardila, N. M. I., Poonwong, P., & Bawias, J. S. C. (2025). Kesiapan dan Keamanan Infrastruktur Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di RSUD Kabupaten Kediri. *Jurnal Sains, Nalar, Dan Aplikasi Teknologi Informasi*, 4(2), 157–164. <https://doi.org/10.20885/snati.v4.i2.40288>
- Kharismatus Ikhyana, F., Setyawan, F. E. B., Pratama, P., & Iswanti, Y. (2023). Keefektifan Sistem Pendaftaran dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 4(1), 103–110. <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v4i1.148>
- Muljati, R., Suwatno, S., & Witarti, D. I. (2024). Literasi Digital Lansia Terhadap Isu Kesehatan Di Karawaci Kota Tangerang. *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 21(2), 1–15. <https://doi.org/10.21831/socia.v21i2.77963>
- Musiana, Udani, G., & Febraty, S. (2020). Peningkatan Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kedaton. *Beguai Jejama*, 1(1), 59–64. <https://doi.org/10.59052/edufisika.v7i1.19219>
- Ningrat, R. C., Kurnianto, A., & Prihanto. (2024). Tinjauan Literatur: Analisis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 290-ISSN.
- Pratiwi, R. dya ayu riksa. (2025). Analisis Penggunaan Sistem Antrian Di Rumah Sakit Dari Perspektif Penyedia Dan Pelanggan : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 286–297. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42526>
- Pribadi, F. A., & Setijaningrum, E. (2023).

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Nugraheni Kusumawati^{1*}, Sylvia Anjani², Haikal Faqih³, Widya Ratna Wulan⁴

- Analisis Prinsip Pembiayaan Kesehatan dalam Mendukung Cakupan Kesehatan Semesta di Indonesia. *Jejaring Administrasi Publik*, 15(2), 60–78.
<https://doi.org/10.20473/jap.v15i2.4958>
- Puspita, V. I., & Haksama, S. (2019). Identifikasi Resources Constraint Pada Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Theory of Constraint Di Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(2), 221.
<https://doi.org/10.20473/ijph.v14i2.2019.223-233>
- Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat - Teknologi Digital Indonesia.*, 1(1), 42.
<https://doi.org/10.26798/jpm.v1i1.572>
- Syafei Abdullah. (2023). Literasi Kesehatan Digital, Faktor yang Mempengaruhi, dan Hubungannya dengan Perilaku Kesehatan: Scoping Review. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(Literasi Kesehatan Digital), 545–553.
- Wahyuni, F. D., & Qotimah, N. E. khusnul. (2022). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa tengah. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional SIKesNAS*, 138(145), 1–8.
- Widianawati, E., Agiwayuanto, F., Trianni, T., Sabrina, A. A., & Febian, D. A. (2021). Comparison of the Effectiveness Online and Offline Registration System on Patient Waiting Time in Primary Health Care Semarang Using Queuing Theory. *Jurnal Riset Informatika*, 3(2), 181–186.
<https://doi.org/10.34288/jri.v3i2.227>
- Widianawati, E., Kusumawati, N., Wulan, W. R., & Pantiauwati, I. (2023). Usia, Pendidikan, dan Penggunaan Aplikasi Kesehatan Berhubungan dengan Penerimaan Penggunaan Aplikasi Deteksi Penyakit Kronis. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(3), e1181.
<https://doi.org/10.36990/hijp.v15i3.1181>
- Widya et al. (2024). Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta Analysis. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 13(1), 6–13.
- Zalfa, F. (2021). Stikes bhakti husada mulia madiun 2021. *Karya Tulis Ilmiah*, 02, 38–48.