

ARTIKEL
GAMBARAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI
PENDAFTARAN ONLINE DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS MATUR
TAHUN 2025



OLEH:

NOVELITA HARLIN

22190029

PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI
2024/2025

TUGAS AKHIR
GAMBARAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI PENDAFTARAN *ONLINE*
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MATUR
TAHUN 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NOVELITA HARLIN
22190029

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Ujian Hasil Tugas Akhir Program Studi Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 25 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

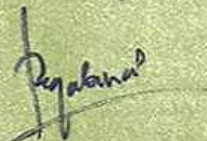
Pembimbing I,



(Silvia Adi Putri, SKM., M.KES)

NIDN : 1027108603

Pembimbing II,



(Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM)

NIDN : 1012049501

TUGAS AKHIR
GAMBARAN IMOLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI PENDAFTARAN *ONLINE*
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MATUR
TAHUN 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh :

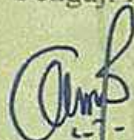
NOVELITA HARLIN
22190029

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Hasil Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, pada tanggal 25 Agustus 2025
Dan dinyatakan **Lulus**

**Tim Penguji
Mengetahui,**

Penguji I,



(Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd)

NIDN : 1001018201

Pembimbing I,



(Silvia Adi Putri, S.KM., M.KES)

NIDN : 1027108603

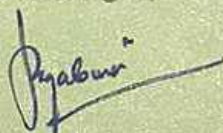
Penguji II,



(Iffa Setiana, S.KM., M.KM)

NIDN : 1015049801

Pembimbing II,



(Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM)

NIDN : 1012049501

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb

NIDN : 1014018601

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN JURNAL

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Novelita Harlin
Nim : 22190029
Judul jurnal : Gambaran Implementasi Teknologi Informasi
Pendaftaran Online dalam Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Matur Tahun 2025

Menyatakan bahwa Jurnal ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan penulis, topik atau judul skripsi ini belum pernah ditulis orang lain.

Apabila Jurnal ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Bukittinggi, 05 Rabiul Awal 1447 H
28 Agustus 2025 M

Yang Menyatakan,



Novelita Harlin
NIM : 22190029



GAMBARAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI PENDAFTARAN ONLINE DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MATUR TAHUN 2025

Novelita Harlin, Silvia Adi Putri, Legabina Adzkia

e-mail: novelitaaharlin7@gmail.com, silviaadiputri86@gmail.com, egaadzkia1213@gmail.com

Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat,
Jl. By Pass Aur Kuning No. 1, Kota Bukittinggi, Indonesia

ABSTRAK

Pendahuluan: Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor kesehatan seperti penggunaan pendaftaran online merupakan alternatif pelayanan kesehatan untuk menghindari antrian panjang. Melalui sistem pendaftaran online, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *man* (perilaku/sumber daya manusia), *material* (sarana prasarana), dan *method* (prosedur penetapan/alur kerja) dalam implementasi pendaftaran online di Puskesmas Matur. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Matur pada 22 April – 06 Mei 2025 dengan melibatkan 5 informan yaitu 2 staff rekam medis, 1 kaTU, dan 2 pasien. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada aspek *man* tidak terkendala bagi petugas akan tetapi pasien yang terkendala karena keterbatasan dan kurangnya pemahaman pasien. Aspek *material* menunjukkan tidak ada kendala selain jaringan internet yang tidak stabil. Pada Aspek *Method* di Puskesmas Matur menggunakan aplikasi Mobile JKN dan e-pus klaster (e-klinisia). Namun banyak pasien yang memilih menggunakan aplikasi Mobile JKN karena terhubung ke semua faskes tingkat lanjut. **Kesimpulan dan Saran:** Aspek *man* pada pendaftaran online belum optimal karena kendala pada pasien seperti kurangnya pemahaman dan masalah teknologi. Aspek *material* pada pendaftaran online sudah optimal, kendala pada jaringan merupakan masalah umum di luar kendali pihak puskesmas. Aspek *method* pada pendaftaran online sudah optimal, puskesmas matur menetapkan penggunaan aplikasi Mobile JKN dan e-pus klaster (e-klinisia) sebagai metode yang spesifik. Oleh karena itu disarankan agar Puskesmas Matur berokus pada peningkatan pemahaman dan kemampuan pasien dalam memahami layanan pendaftaran online.

Kata Kunci: Aspek *Man*, Aspek *Material*, Aspek *Method*

ABSTRACT

Introduction: The utilization of information technology in the health sector, such as the use of online registration, serves as an alternative healthcare service to avoid long queues. Through an online registration system, it is expected to improve efficiency and the quality of healthcare services. **Objective:** This study aims to identify the 'man' (behavior/human resources), 'material' (infrastructure), and 'method' (procedural regulations/workflow) aspects in the implementation of online registration at Puskesmas Matur. **Methods:** This research employed a qualitative method with a descriptive approach. The study was conducted at Matur Health Center from April 22 to May 6, 2025, involving 5 informants, consisting of 2 medical record staff, 1 administrative head, and 2 patients. Data were collected through observation, interviews, and



USB
TO THE FUTURE

documentation. Results: The results showed that in the aspect of man, there were no obstacles for the staff, but patients faced difficulties due to limitations and lack of understanding. The material aspect showed no major obstacles except for unstable internet connectivity. In the method aspect, Matur Health Center uses the Mobile JKN application and the e-pus cluster (e-clinisia). However, many patients prefer using the Mobile JKN application because it is connected to all advanced healthcare facilities. **Conclusion and Suggestions:** The human aspect of online registration has not been optimal due to patient-related barriers, such as limited understanding and technological challenges. The material aspect of online registration is already optimal, with internet connectivity issues being a common problem beyond the control of the health center. The method aspect of online registration is optimal, as Matur Health Center has established the use of the Mobile JKN and e-pus cluster (e-clinisia) applications as specific methods. Therefore, it is recommended that Matur Health Center focus on improving patients' understanding and ability to use the online registration services.

Keywords: Aspek Man, Aspek Material, Aspek Method.

PENDAHULUAN

Era saat ini merupakan era transformasi digital, dimana berbagai teknologi digunakan untuk memudahkan organisasi dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut *World Health Organization* (WHO, 2016), dalam bidang kesehatan teknologi informasi merujuk pada penggunaan teknologi digital, mobile, dan nirkabel untuk membantu mencapai tujuan (Irwansyah, 2020) kesehatan. Sebelum adanya teknologi informasi digital, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan, terutama bagi mereka yang berada di daerah dengan fasilitas kesehatan terbatas. Saat ini transformasi kesehatan digital menjadi salah satu inisiatif yang diusung oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat menghadapi masalah dalam bidang kesehatan. (Irwansyah, 2020)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2014 mengenai informasi kesehatan merupakan kumpulan struktur yang terdiri dari data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan tenaga kerja yang saling terhubung dan dikelola secara berjalan

beriringan untuk mendukung pengambilan tindakan atau keputusan yang bermanfaat dalam mendukung kemajuan kesehatan. Permenkes Republik Indonesia No.31 tahun 2013 Pasal 1 dan 2 berkenaan dengan sistem informasi puskesmas. Setiap puskesmas wajib memiliki sistem informasi yang terintegrasi untuk memastikan data dan informasi kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, dan mudah diakses. Salah satu bentuk reformasi pelayanan terintegrasi yaitu penerapan sistem informasi elektronik berupa pendaftaran pasien secara *online*. (Rohman et al., 2022)

Kehadiran aplikasi pendaftaran *online* sangat membantu pasien yang ingin mendaftar untuk antrian pelayanan kesehatan sekaligus melakukan reservasi dokter lewat internet. Pasien tidak perlu lagi pergi ke rumah sakit terlebih dahulu untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga mereka dapat memperkirakan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menunggu di rumah sakit sebelum menerima perawatan medis, yang membuat pelayanan lebih cepat diperoleh (Masniah, 2015:9 dalam Rahmahayatri, 2022)



Sejak peluncuran sistem pendaftaran *online*, layanan tersebut masih menghadapi berbagai masalah. Pertama, koneksi jaringan antara rumah sakit dan BPJS dalam mengeluarkan nomor Surat Eligibilitas Peserta (SEP) seringkali terganggu akibat masalah internet, sehingga nomor SEP tidak dapat diproses di mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Tujuan dari SEP adalah untuk memastikan keabsahan bahwa pasien telah terdaftar dan dijamin oleh BPJS. Untuk memastikan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik, pihak rumah sakit menerbitkan nomor SEP lokal sementara, agar pasien tetap bisa menjalani pemeriksaan meski nomor SEP belum diterbitkan. (Faizah, 2021)

Namun, realitanya di lapangan, penggunaan aplikasi pendaftaran *online* belum sepenuhnya optimal. Ini terlihat dari pendaftaran manual yang masih dilakukan oleh pasien sehingga antrian panjang dan lama waktu yang dihabiskan pasien menunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan, dan proses pendaftaran pasien masih lambat dan tidak efisien. Pengetahuan terbatas dari masyarakat serta kesulitan dalam beradaptasi dengan hal-hal baru menyebabkan banyak pasien lebih memilih untuk mendaftar secara manual. Masyarakat sudah terbiasa dengan prosedur pendaftaran secara manual dan menganggap kehadiran aplikasi pendaftaran *online* sebagai sesuatu yang aneh dan sulit untuk dicoba. (Pokhrel, 2024)

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang layanan pendaftaran *online* disebabkan oleh minimnya pengetahuan terkait hal tersebut. Hal ini terjadi karena masyarakat lebih mengenali dan merasa nyaman dengan metode pelayanan manual, yaitu pergi langsung ke rumah sakit, dibandingkan menggunakan berbagai layanan melalui sistem *online* yang tersedia. Kebiasaan masyarakat yang melakukan

pendaftaran secara manual membuat sistem pendaftaran *online* tidak menjadi hal yang terlalu diperhatikan. Ini dapat dilihat dari masih banyaknya antrian di loket pendaftaran pasien. Padahal, sistem pendaftaran *online* untuk rawat jalan seharusnya dapat memperlancar proses kesehatan di rumah sakit. Sebagian masyarakat masih ragu untuk beralih ke layanan *online* karena pendaftaran manual sudah menjadi rutinitas yang mereka lakukan. (Hasan et al., 2025)

Penelitian ini dilandasi oleh teori sistem pendaftaran pasien *online* yang dikemukakan oleh Robbins dkk (2007), yang mengidentifikasi lima unsur utama yang saling berkaitan dan mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem, yaitu: *Man* (perilaku/sumber daya manusia) yang menekankan pada pentingnya sumber daya manusia yang kompeten dan terlibat aktif dalam sistem pendaftaran *online*. *Material* (sarana prasarana) yang mencakup ketersediaan dan kondisi infrastruktur pendukung seperti peralatan dan jaringan. *Method* (prosedur ketetapan/alur kerja) yang berkaitan dengan kejelasan dan efisiensi prosedur pendaftaran *online*. *Money* (dana/uang) yang menyoroti aspek pembiayaan dan alokasi sumber daya finansial dalam implementasi sistem. *Machine* (peralatan) yang merujuk pada teknologi dan perangkat keras yang digunakan dalam sistem pendaftaran *online*.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Piyungan, Bantul Yogyakarta, menunjukkan bahwa penggunaan layanan pendaftaran *online* belum optimal. Hal ini disebabkan oleh partisipasi masyarakat yang rendah, hanya 10 orang mencatat 100 kunjungan setiap hari. Menurut penelitian tahun 2021 di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta, penggunaan pendaftaran *online* masih belum optimal. Hal ini dikarenakan



banyak pasien yang sudah lanjut usia, yang membuatnya sulit untuk menggunakan pendaftaran online. Banyak pasien juga tidak tahu cara menggunakan aplikasi pendaftaran online. Pada akhirnya, pasien harus dibantu oleh petugas mendaftar, bahkan ada beberapa pasien yang langsung mendaftar secara manual ke puskesmas atau rumah sakit. (Ardiyansyah, M, 2023)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Matur pada 22 April – 06 Mei 2025. Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Penggunaan ini dimaksud untuk mengambil sejumlah orang yang dipilih oleh peneliti menurut kriteria yang dimiliki oleh orang tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu para petugas terkait dengan Pendaftaran Online di Puskesmas Matur beserta pasien pengguna aplikasi pendaftaran online di Puskesmas Matur. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aspek *man*, aspek *material* dan aspek *method* di dapatkan hasil sebagai berikut;

a. Aspek *Man* (perilaku/sumber daya manusia)

Dari hasil wawancara peneliti dengan 5 orang informan terkait aspek *Man* di Puskesmas Matur ditemukan dan disimpulkan bahwa staf yang terlibat dalam penggunaan dan pengelolaan sistem pendaftaran online di Puskesmas Matur adalah bagian pendaftaran, yang meliputi pendaftaran rawat jalan dan Unit Gawat Darurat (UGD). Adapun kendala pendaftaran online tidak dialami oleh

petugas Puskesmas Matur. Namun, pasien yang mengalami kendala seperti belum memiliki aplikasi Mobile JKN, masalah jaringan internet, aplikasi yang sering loading, dan sistem sering error. Pendaftaran online ini diterapkan di semua Puskesmas yang ada di Indonesia, termasuk Puskesmas Matur yang mulai menerapkan sistem pendaftaran online pada tahun 2023. Akan tetapi, banyak masyarakat yang belum melakukan pendaftaran online karena keterbatasan kepemilikan HP, memori internal HP yang penuh, tidak memiliki paket internet, dan kurangnya pemahaman pasien terhadap cara menggunakan pendaftaran online. Sementara itu, petugas Puskesmas Matur sendiri telah memberikan edukasi kepada pasien tentang pendaftaran online melalui penyuluhan dan pembagian leaflet. Petugas Puskesmas Matur berharap dengan diberikannya edukasi atau sosialisasi, pasien dapat beralih menggunakan pendaftaran online sesuai dengan prosedur yang diterapkan.

b. Aspek *Material* (sarana prasarana)

Dari hasil wawancara peneliti dengan 5 orang informan terkait aspek *Material* di Puskesmas Matur ditemukan dan disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan Puskesmas Matur untuk mendukung pendaftaran online adalah komputer, tablet, dan jaringan internet (WiFi). Untuk pemeliharaan sarana dan prasarana Puskesmas Matur melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana paling lama 1 kali setahun. Bagi Pasien yang memiliki fasilitas pribadi dapat mengakses pendaftaran online melalui HP masing-masing. Sementara itu, pasien yang tidak memiliki fasilitas pribadi bisa menggunakan fasilitas yang disediakan Puskesmas Matur. Sarana dan prasarana dianggap penting karena jika tidak memadai, pendaftaran online tidak dapat berjalan maksimal. Tidak



USB
UNIVERSITAS SUMATERA BARAT
TO THE FUTURE

ada pembaruan sarana dan prasarana di Puskesmas Matur.

c. Aspek *Method* (prosedur ketetapan/alur kerja)

Dari hasil wawancara peneliti dengan 5 orang informan terkait aspek *Method* di Puskesmas Matur ditemukan dan disimpulkan bahwa metode yang digunakan dalam pendaftaran online di Puskesmas Matur adalah aplikasi Mobile JKN dan e-pus klaster (e-klinisia). Namun karena mayoritas pasien di Puskesmas Matur adalah pasien BPJS maka tidak ada pasien yang menggunakan e-klinisia untuk metode pendaftaran online. Puskesmas Matur menggunakan metode Mobile JKN digunakan dari tahun 2023. Alasan Puskesmas Matur memilih metode Mobile JKN karena terhubung ke semua faskes tingkat lanjut dan sebagian besar pasien di Puskesmas Matur adalah pasien BPJS.

PEMBAHASAN

a. Aspek *Man* (perilaku/sumber daya manusia)

Aspek *man* (perilaku/sumber daya manusia) dalam implementasi pendaftaran online di Puskesmas Matur dapat dikatakan belum optimal karena ditemukan bahwa masih banyak pasien yang terkendala untuk menggunakan pendaftaran online dengan alasan seperti belum memiliki aplikasi Mobile JKN, masalah jaringan internet, aplikasi yang sering loading, dan sistem sering error. Selain itu, banyak masyarakat yang belum melakukan pendaftaran online karena keterbatasan kepemilikan HP, memori internal HP yang penuh, tidak memiliki paket internet, dan kurangnya pemahaman pasien terhadap cara menggunakan pendaftaran online. Namun, untuk petugas Puskesmas Matur sendiri itu

tidak memiliki kendala selain dari situs web yang terkadang error saat di akses. Untuk mengatasi hal tersebut Puskesmas Matur telah memberikan edukasi kepada pasien tentang pendaftaran online melalui penyuluhan dan pembagian leaflet. Petugas Puskesmas Matur berharap dengan diberikannya edukasi atau sosialisasi, pasien dapat beralih menggunakan pendaftaran online sesuai dengan prosedur yang diterapkan.

Sesuai dengan teori Robbins dkk (2007), aspek *man* merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan. Keterlibatan manusia sebagai penggerak dalam implementasi pendaftaran online dapat menunjang keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit ataupun puskesmas. Petugas puskesmas adalah garda terdepan yang akan berinteraksi langsung dengan pasien mengenai sistem pendaftaran online baik itu cara penggunaan, proses input data pasien, verifikasi hingga penjadwalan. Petugas puskesmas akan membantu dan membimbing pasien dalam menggunakan pendaftaran online terutama pada masa awal implementasi. (Purnama and Wahab, 2024)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zalfa Faizah dalam penelitiannya menjelaskan bahwa petugas pelayanan kesehatan harus mengetahui dan memahami alur kerja pendaftaran online. Sehingga pada saat memberikan arahan mengenai tata cara pendaftaran online, hal-hal yang disampaikan petugas dapat diterima dan dipahami dengan jelas oleh pasien. Kemudian, faktor atau kendala yang menjadi penghambat pada masyarakat adalah ketidaktahuan mereka terhadap teknologi yang berkaitan dengan pendaftaran online, terlebih pada masyarakat yang sudah berusia lanjut. (Faizah, 2021)

Menurut asumsi peneliti mengenai aspek *man* pada implementasi pendaftaran online



TO THE FUTURE

di Puskesmas Matur dapat dikatakan belum optimal. Berdasarkan penjelasan dari informan bagian pendaftaran di Puskesmas sebagai pihak yang bertanggung jawab tidak memiliki kendala dalam penggunaan sistem pendaftaran online. Itu artinya kompetensi internal petugas Puskesmas Matur sudah oke. Namun, masalahnya justru ada pada pasien yang terkendala saat menggunakan sistem pendaftaran online. Pihak Puskesmas sudah melakukan edukasi dan sosialisasi. Tapi faktanya, masih ditemukan kendala pada pasien yang belum menggunakan pendaftaran online. Ini menunjukkan bahwa meskipun usaha edukasi sudah ada, cakupan atau efektivitasnya belum mencapai semua target pengguna, atau mungkin ada masalah lain misalnya, pemahaman digital yang rendah di kalangan pasien tertentu, atau kurangnya pengetahuan yang membuat pasien terbatas untuk mengakses pendaftaran online. Jadi dapat disimpulkan bahwa *human factor* di sisi petugas sudah cukup baik, tapi ada kendala besar di sisi pengguna eksternal (pasien). Optimalisasi aspek *man* ini berarti bukan cuma melatih petugas, tapi juga memastikan penerimaan pengguna dan kemampuan adaptasi dari masyarakat.

b. Aspek *Material* (sarana prasarana)

Aspek *Material* (sarana prasarana) dalam implementasi pendaftaran online di Puskesmas Matur dapat dikatakan optimal dengan ditemukannya bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh puskesmas untuk mendukung sistem pendaftaran online seperti komputer, tablet, dan jaringan internet (WiFi). Puskesmas Matur melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana paling lama 1 kali setahun. Bagi Pasien yang memiliki fasilitas pribadi dapat mengakses pendaftaran online melalui HP masing-masing. Sementara itu, pasien yang tidak memiliki fasilitas pribadi bisa menggunakan fasilitas yang disediakan

Puskesmas Matur. Sarana dan prasarana dianggap penting karena jika tidak memadai, pendaftaran online tidak dapat berjalan maksimal. Selain itu, pasien juga mengeluh kesulitan mengakses aplikasi ketika jaringan lelet dan sistemnya error.

Sesuai dengan teori Robbins dkk (2007), aspek *material* merupakan faktor yang sangat penting dalam penggunaan pendaftaran online. Tanpa dukungan sarana prasarana yang memadai, sistem pendaftaran online tidak akan dapat berfungsi dengan baik, bahkan bisa menimbulkan kendala. Petugas puskesmas membutuhkan perangkat seperti komputer, laptop, tablet, atau smartphone untuk mengakses pendaftaran online, begitu juga dengan masyarakat. Selain itu pendaftaran online sepenuhnya bergantung pada koneksi internet yang stabil dan cepat. Jika jaringan tidak stabil, proses pendaftaran akan terhambat bahkan gagal. Untuk itu harus dipastikan ketersediaan internet yang memadai bagi petugas ataupun pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zalfa Faizah dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sarana prasarana sangat dibutuhkan di rumah sakit ataupun puskesmas yaitu sarana prasarana yang sudah jadi atau setengah jadi. Namun terdapat beberapa kendala pada sarana prasarana seperti keterlambatan komputer saat dinyalakan dan ada beberapa sarana prasarana yang belum terwadai. Untuk mencapai pelayanan yang baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. (Faizah, 2021)

Menurut asumsi peneliti mengenai aspek *material* pada implementasi pendaftaran online di Puskesmas Matur dapat dikatakan sudah optimal. Puskesmas Matur sudah



USB
TO THE FUTURE

menyediakan sarana prasarana yang memadai seperti komputer, tablet, dan jaringan internet (WiFi). Petugas dan pasien tidak mengalami kendala pada sarana prasarana kecuali ketika jaringan internet tidak stabil. Ini berarti, perangkat keras dan konektivitas WiFi sudah bekerja dengan baik. Masalah "internet tidak stabil" itu masalah umum yang bisa terjadi di mana saja, dan diluar kendali pihak puskesmas.

c. Aspek *Method* (prosedur ketetapan/alur kerja)

Aspek *Method* (prosedur ketetapan/alur kerja) dalam implementasi pendaftaran online di Puskesmas Matur dapat dikatakan optimal. Metode yang digunakan dalam pendaftaran online di Puskesmas Matur adalah aplikasi Mobile JKN dan e-pus klaster (e-klinisia). Namun karena mayoritas pasien di Puskesmas Matur adalah pasien BPJS maka tidak ada pasien yang menggunakan e-klinisia untuk metode pendaftaran online. Metode Mobile JKN digunakan dari tahun 2023. Alasan dipilihnya metode Mobile JKN karena terhubung ke semua faskes tingkat lanjut dan sebagian besar pasien di Puskesmas Matur adalah pasien BPJS.

Sesuai dengan teori Robbins dkk (2007), aspek *Method* sangat penting dalam penggunaan pendaftaran online. Prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik berfungsi sebagai panduan bagi pengguna pendaftaran online dan juga petugas puskesmas. Alur kerja yang terdefinisi dengan baik akan memudahkan proses pendaftaran online dari awal hingga akhir seperti verifikasi data, penjadwalan, hingga notifikasi kepada pasien. Sehingga waktu yang dibutuhkan tidak banyak dan mengurangi antrian fisik.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zalfa Faizah dalam penelitiannya menjelaskan bahwa petugas

ataupun pasien sudah memahami metode ataupun alur kerja pendaftaran online mapun manual. Akan tetapi masih ada pasien yang kebingungan pada saat mendaftar online, akhirnya pasien meminta bantuan kepada keluarganya yang paham mengenai pendaftaran online. Kurangnya petunjuk dapat membuat pasien kebingungan dan akan selalu bertanya kepada petugas. (Faizah, 2021)

Menurut asumsi peneliti mengenai aspek *Method* pada implementasi pendaftaran online di Puskesmas Matur dapat dikatakan sudah optimal. Puskesmas Matur sudah punya metode yang spesifik dan teridentifikasi, yaitu melalui aplikasi Mobile JKN dan e-pus klaster (e-klinisia). Dan petugas Puskesmas Matur sudah memberikan edukasi dan penjelasan prosedur serta alur kerja Mobile JKN kepada pasien atau masyarakat. Jadi, dari sisi metode, mereka sudah menyediakan alat (aplikasi) dan juga panduan (edukasi) yang dibutuhkan agar sistem pendaftaran online ini bisa diakses dan digunakan secara efektif oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di Puskesmas Matur, dapat disimpulkan bahwa;

1. Aspek *man* pada pendaftaran online di Puskesmas matur belum optimal, meskipun petugas puskesmas tidak memiliki kendala dalam menggunakan sistem pendaftaran online, masalah utama justru pada pasien. Banyak pasien yang terkendal seperti keterbatasan teknologi, aplikasi yang bermasalah, serta kurangnya pemahaman pasien.
2. Aspek *material* pada pendaftaran online di Puskesmas Matur sudah optimal, puskesmas telah menyediakan sarana prasarana pendukung pendaftaran online. Kendala yang ditemukan seperti



UNIVERSITAS
SUMATERA
BARAT

@Hak Cipta milik UM

jaringan internet yang lambat atau sistem error. Jaringan yang tidak stabil merupakan masalah umum yang sering terjadi dan diuar kendali pihak puskesmas.

3. *Aspek Method* pada pendaftaran online di Puskesmas Matur sudah optimal, pihak puskesmas telah menetapkan menggunakan aplikasi Mobile JKN dan e-pus klaster (e-klinisia). Namun sebagian besar pasien hanya menggunakan Mobile JKN karena mereka dalah pengguna BPJS.

SARAN

1. Puskesmas Matur diharapkan tidak hanya mengandalkan sosialisasi dan leaflet. Puskesmas bisa membuka posko bantuan atau stand di area pendaftaran sehingga petugas dapat membantu pasien secara langsung.
2. Puskesmas Matur di harapkan untuk mempertimbangkan penyediaan beberapa smartphone yang dikhususkan untuk pasien yang tidak memiliki HP atau memori penuh, sehingga pasien bisa menggunakannya untuk mendaftar.
3. Puskesmas Matur diharapkan untuk menyediakan jalur pendaftaran lainnya untuk mempermudah pasien lansia dalam melakukan pendaftaran online.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, A.D., 2023. Tinjauan Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Berdasarkan Unsur Manajemen 5M (Man, Money, Method, Machine, Material) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Ardiyansyah, M, A.M., 2023. Analisis Rendahnya Penggunaan Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Oleh Masyarakat Di Puskesmas 1-14.

Azizah, M.N., Supriyanto, S., Rois, A.,

2024. Tinjauan Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung Berdasarkan Unsur 5M. J. Educ. Innov. Public Heal. 2, 38-52.

Irwansyah, Y.M., 2020. Aplikasi Kesehatan Digital Sebagai Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru.

FAIZAH, Z., 2021. Analisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online menggunakan metode fishbone di rsud dr. soeroto ngawi.

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 The Relationship Between Patient Knowledge About Using Online Registration Application With Waiting Time 14-21.

Pokhrel, S., 2024. Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024. Ayan 15, 37-48.

Purnama, S.I., Wahab, S., 2024. Tinjauan implementasi pendaftaran pasien reservasi online guna meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bandung. J. Kesehat. Masy. 8, 2866-2875.

Rahmahayatri, S., 2022. Kinerja Penerapan Sistem Pelayanan Pada Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M Djamil Kota Padang Sumatera Barat.

Rahmawati, A.Y., Lembayun, D.A.P.,

Sutha, D.W., 2024. Tinjauan Permasalahan Instalasi Rekam Medis Berdasarkan Unsur 5m+ 1t Di Rumah Sakit X Surabaya: Review of Medical Record Installation Problems Based on 5M+ 1T Elements at Hospital X Surabaya. J. Ilm. Keperawatan (Scientific J. Nursing) 10, 259–265.

Rohman, H., Wati, A.K., Kurniawan, A., 2022. Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas. J. Pengabd. Masyarakat-Teknologi Digit. Indones. 1, 42–51.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1258 /KET/II.3.AU/F/2025

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Admin Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Kesehatan atas nama Unit Pelaksana Teknis Informasi Teknologi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama	: Novelita Harlin
NIM	: 22190029
Program	: D-III
Program Studi	: Administrasi Rumah Sakit
Fakultas	: Kesehatan

Judul Tugas Akhir / Skripsi :

Gambaran Implementasi Teknologi Informasi Pendaftaran Online dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Matur Tahun 2025

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap Sub Bab naskah Tugas Akhir / Skripsi yang disusun.

Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai prasyarat mengikuti ujian Seminar Hasil Skripsi / Sidang Tugas Akhir.

Wabillahaufiq walhidayah

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,
Dekan,

Bulna Angerani, S.ST., M.Keb

NBM. 1340276

Bukittinggi, 07 Agustus 2025
Kasubag. Admin Akademik dan
Kemahasiswaan,

Suci Rahmadia, S.E
NBM. 1406231

Muara Bungo, August 08th, 2025

LETTER OF ACCEPTANCE

Subject: Letter of Acceptance for Publication

No: 0025/Health-Maps/VIII/2025

The Editor in Chief of the Journal of Health Management, Administration and Public Health Policies provides information concerning with the following article manuscript :

Name of Author : Novelita Harlin, Silvia Adi Putri, Legabina Adzkia
Title of paper : An Overview of the Implementation of Online Registration
Information Technology in Health Services at Matur
Community Health Center in 2025

The manuscript has been peer-reviewed, and it has been decided that this manuscript is accepted and will be published at the Journal of Health Management, Administration and Public Health Policies in the coming edition.

Muara Bungo, August 08th, 2025

Chief Editor,



Karlinda, S.K.M., M.K.M

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1258 /KET/IL3.AU/F/2025

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Admin Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Kesehatan atas nama Unit Pelaksana Teknis (UPT) Informasi Teknologi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama	: Novelita Harlin
NIM	: 22190029
Program	: D-III
Program Studi	: Administrasi Rumah Sakit
Fakultas	: Kesehatan

Judul Tugas Akhir / Skripsi :

Gambaran Implementasi Teknologi Informasi Pendaftaran Online dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Matur Tahun 2025

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap Sub Bab naskah Tugas Akhir / Skripsi yang disusun.

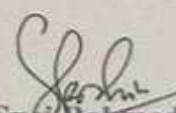
Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai prasyarat mengikuti ujian Seminar Hasil Skripsi / Sidang Tugas Akhir.

*Wabillahaufiqwalhidayah
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Mengetahui,
Dekan,


Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb.
NBM. 1340276

Bukittinggi, 07 Agustus 2025
Kasubag. Admin Akademik dan
Kemahasiswaan,


Suci Rahmadia, S.E
NBM. 1406231



SURAT KETERANGAN

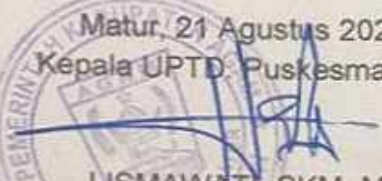
No. 800.1.11/902/ Pusk-Matur/VIII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala UPTD. Puskesmas Matur, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : NOVELITA HARLIN
NIM : 22190029
Jurusan : DIII Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Judul Penelitian : "Gambaran Implementasi Teknologi Informasi
Pendaftaran Online dalam Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Matur ."

Dinyatakan benar Telah melaksanakan penelitian dengan judul tersebut diatas di UPTD. Puskesmas Matur.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Matur, 21 Agustus 2025
Kepala UPTD. Puskesmas Matur

LISMAWATI, SKM, MM
Nip. 197607252006042008

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Yang bersangkutan
3. Arsip



DINAS KESEHATAN KABUPATEN AGAM
UPTD PUSKESMAS MATUR

Jl. Kari Musa Pasar Matur Kecamatan Matur
Telp. (0752) 61396 Email : puskesmasmatur@gmail.com



Nomor : 800.1.11/Pusk-Matur/XII/2024

Lampiran : -

Hal : Balasan Surat Izin Penelitian

Matur, 21 Desember 2024

Yth. Kepala Prodi Administrasi Rumah Sakit
Program Diploma III Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera
Barat

di

Bukittinggi

Dengan Hormat,

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Nomor : 2328/II.3.AU/F/2024 berkenaan dengan Permohonan Permintaan Data, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan Permintaan Data Awal di wilayah kerja Puskesmas Matur kepada :

Nama : NOVELITA HARLIN

NIM : 22190029

Judul Penelitian : "Gambaran Implementasi Teknologi Informasi
Pendaftaran Online dalam Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Matur."

Demikianlah Surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan
terimakasih.



Kepala UPTD. Puskesmas Matur

LISMAWATI, SKM, MM

Nip. 19760725 200604 2 008