

# Evaluasi sistem antrian pendaftaran online terjadwal waktu layanan bagi rujukan BPJS di poliklinik rawat jalan RSUD Budhi Asih tahun 2016-2017 = Evaluation of online appointment registration system with scheduled servicing time for BPJS patients on outpatient clinics at RSUD Budhi Asih for 2016-2017

Nikensari Koesrindartia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455686&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini adalah Studi Kasus dilakukan dengan pendekatan kualitatif eksploratif yang secara umum bertujuan mengevaluasi Kebijakan Sistem Antrian Pendaftaran Online Terjadwal Waktu Layanan yang selanjutnya disebut sebagai SIALI JADUL pada pasien rujukan BPJS di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Budhi Asih Jakarta Timur. Penelitian dilakukan selama Bulan April-Mei 2017. Data kualitatif primer berupa FGD dan wawancara mendalam, dilengkapi data kuantitatif sekunder berupa dokumen data sampel penelitian Bulan September 2016 - April 2017 serta observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan SI ALI JADUL selama 8 bulan implementasi sebesar 70,14. Distribusi pendaftaran pasien berasal dari poliklinik sebesar 59,07, loket penjadwalan sebesar 15,10, kontrol rawat inap sebesar 9,32, pre-operasi sebesar 4,57, Sistem Penjadwalan Rujukan Online SPRO dari Puskesmas sebesar 9,32 dan Web/Android sebesar 3,69. Pada evaluasi kinerja, capaian efektifitas SI ALI JADUL, yaitu ketepatan waktu kehadiran pasien. Jumlah pasien terbanyak pada Kategori Hadir Tepat Waktu sebesar 73,08, yaitu hadir di masa cetak SEP 30 menit sebelum slot penjadwalan jam layanan, Dan jumlah pasien paling sedikit pada Kategori Hadir Mendahului Waktu 240 menit atau lebih sebesar 0,06 sebelum slot penjadwalan jam layanan. Capaian efisiensi SI ALI JADUL yaitu ketepatan waktu tunggu mendapatkan layanan. Peringkat pertama jumlah pasien terbanyak pada Kategori Waktu Tunggu Layanan 60-120 menit sebesar 28,78. Sedangkan Kategori Waktu Tunggu Layanan Tepat Waktu, sesuai SPM Rawat Jalan 60 menit berada di peringkat keempat sebesar 16,13. Identifikasi Critical Factor Succes SI ALI JADUL, didapatkan kategori High Priority sebesar 75, kategori Medium Priority sebesar 20 dan kategori LowPriority sebesar 5. Kemudian dilakukan Analisa Fit/Gap SI ALI JADUL didapatkan Kategori Fit sebesar 45, kategori Partial Fit sebesar 25 dan kategori Gap sebesar 25.

.....This research is a studied case that conducted with qualitative and explorative approachs with main objective is to evaluate a policy implementation of Online Appointment Registration System with Scheduled Servicing Time SI ALI JADUL for BPJS patients in outpatient Clinics at RSUD Budhi Asih East Jakarta for 2016 ndash 2017. This research has been conducted in 2 months April May 2017 and sampled data taken from RSUD Budhi Asih East Jakarta. Qualitative data taken from Focus Group Discussion and exhaustive interviewed. Equipped with Quantitative secondary data such as reviewed internal documentation and site observation. Result of this research is found that average utilization of SI ALI JADUL online system during 8 months implementation is 70,14. Distribution of patients registration from polyclinic registration is 59,07, Scheduled on site registration is 15,10, inpatient controlling registration is 9,32, pre operation registration is 4,57. Online appointment source from government primary health care Puskesmas through Online Scheduled Appointment Patient System SPRO is 9,32 and data from web internet and android application is 3,69. From performance evaluation of effectivity of SI ALI JADUL shown that patients who visit to hospital

have 3 visiting time category i.e. Advanced time, accurate time, and delayed time category. The most patients is accurate time category 73,08, this category for patients.