

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Persepsi Pasien Dan Petugas Terhadap Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Dan *Offline* Di Poliklinik Bedah Rspad Gatot Soebroto
Nama : Rifqi Helmi Darmawan
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Di era perkembangan teknologi digital ini yang semakin memudahkan manusia untuk melakukan sesuatu seperti berobat dengan mudah dan praktis. Pendaftaran *online* adalah kegiatan pendaftaran yang mempunyai fungsi untuk melayani pendaftaran pasien secara *online*. Aplikasi pendaftaran *online* masih memiliki kekurangan yaitu *bug* pada aplikasi, mesin cetak kertas antrian tidak berfungsi, dan *error* nya sistem *barcode*. Tujuan penelitian ini mengetahui gambaran pendaftaran *online* dan *offline*. Metode deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSPAD Gatot Soebroto jumlah sampel 45 pasien *offline* dan 45 pasien *online* dan 7 petugas pendaftaran. SPO hanya mencakup pendaftaran *offline* untuk SPO pendaftaran *online* masih belum ada. Kualitas pelayanan dipendaftaran *offline* lebih baik dibanding dengan pendaftaran *online*, pengetahuan pasien terhadap pendaftaran disimpulkan bahwa pengetahuan pasien dipendaftaran *offline* lebih baik dibanding dengan pendaftaran *online*, pengalaman pasien dipendaftaran *offline* lebih baik dibanding dengan pendaftaran *online*, kepuasan pasien dipendaftaran *online* lebih baik dibanding dengan pendaftaran *offline*. Disarankan untuk membuat SPO pendaftaran *online* untuk lebih memaksimalkan kinerja dipendaftaran *online*, meningkatkan kinerja dipendaftaran *online* agar kualitas layanan, pengetahuan, pengalaman, dan kepuasan pasien meningkat khususnya di pendaftaran *online* dan menggunakan petugas dan aplikasi pendaftaran *online* dari pihak rumah sakit sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Persepsi, Pendaftaran *Offline* & *Online*

ABSTRACT

Title : *Overview of Patient and Staff Perceptions of the Use of Online and Offline Registration Systems at Gatot Soebroto Hospital's Surgical Polyclinic.*

Name : Rifqi Helmi Darmawan

Study Program : *Medical Records and Health Information*

In this era of digital technology development which makes it easier for humans to do things such as seek treatment easily and practically. registration Online is a registration activity that has a function to serve patient registration online. registration application online still has drawbacks, namely bugs in the application, the queue paper printing machine does not work, and error system barcode. registration online and offline. Descriptive method using quantitative analysis. This research was conducted at the Gatot Soebroto Army Hospital with a sample of 45 offline and 45 online and 7 registration officers. SOP only covers offline for SOP online still does not exist. The quality of service at offline registration is better than online, patient knowledge of registration is concluded that patient knowledge at offline registration is better than online, patient experience at offline registration is better than online, patient satisfaction at online registration is better than offline registration. recommended to make online SOPs to further maximize online registration performance, improve online so that service quality, knowledge, experience, and patient satisfaction increase, especially in online registration applications online from the hospital itself to improve service quality.

Keywords : *Perception, Registration Offline & Online*