

---

## Pendampingan Pasien dalam Registrasi Online di Rumah Sakit

Seri Astuti Hasibuan<sup>1</sup>, Wiwi Wardani Tanjung<sup>2</sup>, Desi Meliana Gultom<sup>3</sup>, Rahmad Riski<sup>4</sup>

<sup>1,2,4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral <sup>3</sup>STIKes Namira

e-mail: seriastuti@gmail.com

Nomor Handphone : 081231815409

### Abstrak

Transformasi digital di bidang kesehatan mendorong rumah sakit untuk menerapkan sistem registrasi online guna meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, masih banyak pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut, terutama pada kelompok lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada pasien dalam melakukan registrasi online di rumah sakit agar proses pendaftaran menjadi lebih mudah, cepat, dan efektif. Metode yang digunakan adalah edukasi dan pendampingan langsung kepada pasien melalui pendekatan demonstrasi dan praktik. Kegiatan dilaksanakan di rumah sakit dengan melibatkan pasien rawat jalan sebagai sasaran utama. Tahapan kegiatan meliputi identifikasi kebutuhan, penyuluhan penggunaan aplikasi/website, pendampingan saat registrasi, serta evaluasi pemahaman pasien. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kemampuan pasien dalam melakukan registrasi online secara mandiri. Selain itu, terjadi penurunan antrian pendaftaran manual serta peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah bahwa pendampingan registrasi online efektif dalam meningkatkan literasi digital pasien serta mendukung optimalisasi sistem pelayanan kesehatan berbasis teknologi.

**Kata Kunci:** Registrasi Online, Pendampingan Pasien, Literasi Digital, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

### Abstract

*The digital transformation in the healthcare sector has encouraged hospitals to implement online registration systems to improve service efficiency. However, many patients still experience difficulties in using these systems, especially the elderly and individuals with low digital literacy. This community service activity aims to assist patients in completing online registration at hospitals, making the registration process easier, faster, and more effective. The method used includes education and direct assistance to patients through demonstration and hands-on practice approaches. The activity was conducted in a hospital setting, involving outpatients as the primary target. The stages of the activity include needs identification, education on how to use the application/website, assistance during the registration process, and evaluation of patients' understanding. The results show an improvement in patients' understanding and ability to independently perform online registration. In addition, there was a reduction in manual registration queues and an increase in patient satisfaction with hospital services. In conclusion, assisting patients with online registration is effective in improving patients' digital literacy and supporting the optimization of technology-based healthcare services.*

**Keywords:** Online Registration, Patient Assistance, Digital Literacy, Healthcare Services, Hospital

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan, termasuk di rumah sakit. Salah satu inovasi yang banyak diterapkan adalah sistem registrasi online yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu pasien, serta mempermudah akses layanan kesehatan. Di Indonesia, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan juga didorong oleh pemerintah melalui transformasi digital sektor kesehatan sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyebutkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Meskipun sistem registrasi online telah diterapkan di berbagai rumah sakit, masih terdapat kendala dalam implementasinya, terutama terkait dengan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih tergolong sedang, di mana sebagian kelompok masyarakat seperti lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis digital. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia bersama Katadata Insight Center, indeks literasi digital Indonesia pada tahun 2022 berada pada kategori sedang dengan skor 3,54 dari skala 5, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital (Kominfo & Katadata, 2022).

Selain itu, kendala lain yang sering dihadapi adalah kurangnya sosialisasi dan pendampingan dalam penggunaan sistem registrasi online di rumah sakit. Banyak pasien yang masih memilih pendaftaran secara langsung karena dianggap lebih mudah, meskipun berisiko menimbulkan antrian panjang dan meningkatkan waktu tunggu pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem pendaftaran online dapat mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan kesehatan (Zhou et al., 2020). Namun, tanpa adanya pendampingan yang memadai, pemanfaatan sistem ini belum dapat optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan upaya pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan pasien dalam penggunaan sistem registrasi online di rumah sakit. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan pasien dalam menggunakan teknologi digital, sehingga dapat mendukung efisiensi pelayanan serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memberikan edukasi dan pendampingan kepada pasien agar mampu melakukan registrasi online secara mandiri dan efektif.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada bulan [isi bulan dan tahun] di salah satu rumah sakit di [isi lokasi] dengan sasaran pasien rawat jalan, terutama lansia dan pasien dengan keterbatasan literasi digital. Metode yang digunakan adalah edukasi dan pendampingan langsung dengan pendekatan partisipatif, meliputi penyuluhan mengenai manfaat dan langkah registrasi online, demonstrasi penggunaan

aplikasi atau website rumah sakit, serta praktik langsung yang didampingi oleh tim pengabdian. Tahapan kegiatan terdiri dari persiapan (koordinasi dan penyusunan materi), pelaksanaan (edukasi, demonstrasi, dan pendampingan), serta evaluasi melalui observasi dan wawancara singkat untuk menilai pemahaman dan kemampuan pasien. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk melihat peningkatan kemampuan pasien dalam melakukan registrasi online secara mandiri.

**3. HASIL**

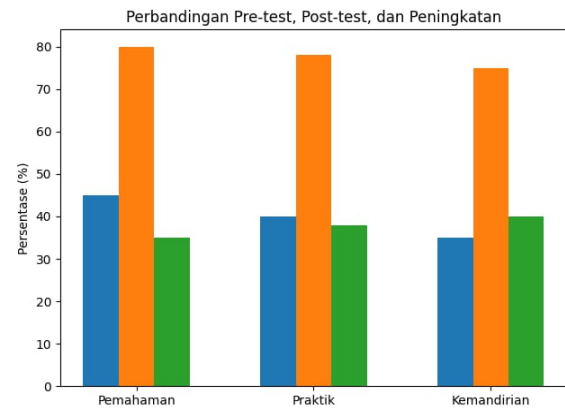
Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terhadap pemahaman dan kemampuan pasien dalam melakukan registrasi online di rumah sakit. Sebelum dilakukan pendampingan (pre-test), sebagian besar pasien masih mengalami kesulitan dalam memahami alur registrasi dan penggunaan aplikasi, dengan tingkat pemahaman rata-rata berada pada kategori rendah hingga sedang. Setelah dilakukan edukasi, demonstrasi, dan pendampingan langsung (post-test), terjadi peningkatan kemampuan pasien dalam melakukan registrasi secara mandiri. Pasien menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi digital, serta mampu menyelesaikan proses pendaftaran tanpa bantuan. Selain itu, kegiatan ini juga berdampak pada berkurangnya antrian manual dan meningkatnya efisiensi pelayanan di rumah sakit.

Tabel. 1 Pengukuran Pre Test dan Post Test tentang Pendampingan Pasien dalam Registrasi Online di Rumah Sakit

No	Indikator	Pre Test	Post Test	Peningkatan
1.	Pemahaman Registrasi	45 %	80 %	35%

2.	Kemampuan praktik	40 %	78 %	38%
3.	Kemandirian	35 %	75 %	40%

Untuk penjelasan peningkatan persentase Pendampingan Pasien dalam Registrasi Online di Rumah Sakit



**4. PEMBAHASAN**

Kegiatan pendampingan pasien dalam registrasi online di rumah sakit menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan pasien terhadap penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan. Sebelum dilakukan pendampingan, sebagian besar pasien mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem registrasi online, terutama pada kelompok lansia dan pasien dengan literasi digital yang rendah. Hal ini sejalan dengan kondisi literasi digital masyarakat yang masih berada pada kategori sedang, sehingga diperlukan intervensi berupa edukasi dan pendampingan secara langsung.

Setelah dilakukan kegiatan edukasi, demonstrasi, dan pendampingan, terjadi peningkatan yang signifikan pada kemampuan pasien dalam melakukan registrasi online secara mandiri. Pendampingan secara langsung terbukti efektif karena pasien tidak hanya menerima informasi, tetapi juga langsung mempraktikkan penggunaan sistem dengan bimbingan tenaga pendamping. Metode ini

membantu mengurangi rasa takut atau kebingungan pasien terhadap teknologi serta meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakannya.

#### 1. Pre Test

Hasil pre test menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kemandirian responden dalam melakukan registrasi online di rumah sakit masih tergolong rendah. Persentase pemahaman registrasi hanya mencapai 45%, kemampuan praktik sebesar 40%, dan kemandirian sebesar 35%. Data ini menggambarkan bahwa sebelum dilakukan pendampingan, sebagian besar responden belum memahami secara menyeluruh mengenai prosedur registrasi online, seperti cara mengakses aplikasi atau website, langkah-langkah pengisian data, hingga proses konfirmasi pendaftaran.

Rendahnya kemampuan praktik menunjukkan bahwa responden tidak hanya kurang memahami teori, tetapi juga belum mampu mengaplikasikannya secara langsung. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pengalaman menggunakan teknologi digital, keterbatasan literasi digital, serta minimnya sosialisasi dari pihak rumah sakit terkait sistem registrasi online. Selain itu, tingkat kemandirian yang paling rendah (35%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih sangat bergantung pada bantuan orang lain, baik keluarga maupun petugas kesehatan, dalam melakukan proses registrasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebelum intervensi dilakukan, responden belum siap untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital.

#### 2. Post Test

Setelah dilakukan edukasi dan pendampingan, hasil post test menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada

seluruh indikator. Pemahaman registrasi meningkat menjadi 80%, kemampuan praktik menjadi 78%, dan kemandirian mencapai 75%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa program pendampingan yang diberikan efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan responden terkait registrasi online.

Peningkatan pemahaman menunjukkan bahwa responden sudah mampu memahami alur dan prosedur registrasi online dengan lebih baik, termasuk fungsi dan manfaatnya dalam mempermudah pelayanan di rumah sakit. Kemampuan praktik yang meningkat juga menandakan bahwa responden sudah dapat mengaplikasikan pengetahuan tersebut secara langsung, seperti mengisi data secara mandiri, memilih jadwal pelayanan, hingga menyelesaikan proses pendaftaran tanpa kesalahan berarti.

Selain itu, peningkatan kemandirian yang cukup tinggi menunjukkan bahwa responden menjadi lebih percaya diri dan tidak lagi bergantung sepenuhnya pada bantuan orang lain. Hal ini merupakan indikator penting keberhasilan pendampingan, karena tujuan utama dari program ini adalah menciptakan pasien yang mandiri dalam memanfaatkan layanan digital. Secara keseluruhan, hasil post test ini menegaskan bahwa edukasi dan pendampingan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesiapan masyarakat dalam menghadapi transformasi digital di bidang pelayanan kesehatan, khususnya dalam penggunaan sistem registrasi online di rumah sakit.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pre test dan post test, dapat disimpulkan bahwa pendampingan pasien dalam registrasi online di rumah sakit memberikan dampak yang sangat positif dan signifikan. Sebelum dilakukan

pendampingan, tingkat pemahaman, kemampuan praktik, dan kemandirian responden masih tergolong rendah. Namun, setelah diberikan edukasi dan pendampingan, seluruh indikator mengalami peningkatan yang cukup tinggi, yaitu pemahaman meningkat sebesar 35%, kemampuan praktik 38%, dan kemandirian 40%.

Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan efektif dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kepercayaan diri pasien dalam menggunakan sistem registrasi online. Dengan demikian, pendampingan dapat menjadi strategi yang tepat untuk mendukung pemanfaatan layanan digital di rumah sakit serta membantu pasien menjadi lebih mandiri dalam mengakses pelayanan kesehatan.

## 6. REFERENSI

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Transformasi Digital Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, & Katadata Insight Center. (2022). Status Literasi Digital Indonesia 2022. Jakarta: Kominfo.
- Zhou, Y., Wang, J., & Huang, X. (2020). The impact of online registration systems on outpatient service efficiency in hospitals. *International Journal of Healthcare Management*, 13(4), 1–7.
- World Health Organization. (2021). Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva: WHO.
- Notoatmodjo, S. (2018). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.