

## ABSTRAK

Proses pendaftaran online di rumah sakit digunakan sebagai solusi dalam upaya mengurangi antrian yang terjadi dalam proses daftar secara langsung di rumah sakit. Sistem daftar online dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran, kepuasan pasien dan keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Bangli.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive* sampling, dimana jumlah informan penelitian ini sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan teknik probing dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses pelaksanaan dilakukan dengan mengakses melalui *whatsapp*, kemudian memilih jenis layanan yang tertera sesuai surat rujukan/kontrol, sampai pelanggan mendapatkan bukti reservasi. Selanjutnya, proses pengawasan berupa monitoring yang dilakukan oleh Bidang Pelayanan, Pendaftaran, Penunjang, dan Poliklinik dengan indikator keberhasilan yaitu adanya pendaftaran pasien dengan menggunakan pendaftaran online sebanyak 5% dari total pendaftaran layanan.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat empat proses dalam penerapan pendaftaran online di RSUD Bangli yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Proses perencanaan pendaftaran online di RSUD Bangli didasarkan akibat terjadinya penumpukan antrian manual, dioperasikan dengan menggunakan aplikasi *whatsapp*. Berdasarkan hasil tersebut perlu adanya tambahan berupa sarana komputer untuk kelancaran pendaftaran.

**Kata kunci:** Program daftar online, Manajemen POAC Rumah Sakit

## **ABSTRACT**

*The online registration process at the hospital is used as a solution in an effort to reduce the queues that occur in the registration process directly at the hospital. The online registration system can improve the quality of registration services, patient and family satisfaction. This study aims to analyze the implementation of the online registration program at Bangli General Hospital.*

*This study uses a qualitative descriptive research design. The selection of informants was carried out by means of purposive sampling, where the number of informants in this study was 10 people. Data collection techniques in this study used in-depth interviews with probing and documentation techniques.*

*The results of the study show that the implementation process is carried out by accessing via whatsapp, then selecting the type of service listed according to the referral/control, until the customer gets proof of reservation. Furthermore, the supervision process in the form of monitoring is carried out by the Service, Registration, Support, and Polyclinic Fields with an indicator of success, namely patient registration using online registration as much as 5% of the total service registration.*

*It can be concluded that there are four processes in implementing online registration at RSU Bangli, namely planning, organizing, implementing, and supervising. The online registration planning process at RSU Bangli is based on the buildup of manual queues, operated using the WhatsApp application. Based on these results it is necessary to have additional computers in the form of facilities for smooth registration.*

**Keywords:** *Online registration program, Hospital POAC management*