

ABSTRAK

Pendaftaran *online* merupakan suatu sistem dimana pasien dapat melakukan pendaftaran untuk menerima pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi. Berdasarkan Komite Mutu dan Keselamatan Pasien di RSD Mangusada Kabupaten Badung pada tahun 2023, mengenai tingkat penggunaan pendaftaran *online* melalui Aplikasi Mangusada *Mobile* pasien rawat jalan belum mencapai target, sebesar 3% dari target nasional yang telah ditentukan yaitu 30%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pendaftaran *online* melalui Aplikasi Mangusada *Mobile* di Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan *case studi*. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* sebanyak sepuluh informan yang berkaitan dengan implementasi pendaftaran *online*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan teknik *probing* dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, proses pengorganisasian dengan melibatkan berbagai sektor, diantaranya Bidang Pelayanan, bagian Manajemen, bagian Informasi dan Teknologi (IT), dan terdapat dari pihak luar rumah sakit yaitu pihak BPJS, dan Vendor karena masih adanya garansi saat pembelian aplikasi. Proses pengawasan berupa monitoring dengan memantau pelaksanaan pendaftaran yang dilakukan oleh pelanggan, kemudian akan direkap harian, bulanan, hingga tahunan, namun Aplikasi Mangusada *Mobile* ini belum memiliki indikator khusus untuk memberikan capaian tingkat keberhasilannya. Berdasarkan hasil tersebut perlu adanya tambahan teknisi program yang memahami mengenai pengembangan *frontend* maupun *backend*, dan dapat menangani seluruh spektrum pengembangan aplikasi, serta diperlukan penentuan indikator program untuk proses evaluasi dan menilai capaian program.

Kata kunci: Pendaftaran *Online*, RSD Mangusada, POAC Manajemen

ABSTRACT

Online registration is a system where patients can register to receive examinations from healthcare service facilities that utilize technology. According to the Quality and Patient Safety Committee at RSD Mangusada, Badung Regency, in 2023, regarding the usage rate of online registration through the Mangusada Mobile Application for outpatient services, it has not reached the target, achieving only 3% of the national target, which is set at 30%. This study aims to understand the implementation of online registration through the Mangusada Mobile Application at Mangusada Regional Hospital.

This research is a descriptive qualitative study with a case study approach. Informants were selected using purposive sampling techniques, consisting of ten informants related to the implementation of online registration. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews using probing techniques and documentation.

The results of this study indicate that the organization process involves various sectors, including the Service Department, Management Department, Information and Technology (IT) Department, and external parties such as BPJS and Vendors due to the ongoing warranty from the application purchase. The supervision process includes monitoring by observing the registration carried out by customers, which is then recorded daily, monthly, and annually. However, the Mangusada Mobile Application does not yet have specific indicators to measure its success rate. Based on these results, there is a need for additional program technicians who understand frontend and backend development and can handle the entire spectrum of application development, as well as the establishment of program indicators for the evaluation process and to assess program achievements.

Keywords: *Online Registration, RSD Mangusada, POAC Management*