

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA PENUMPUKAN PASIEN PADA PENDAFTARAN OFFLINE DI KLINIK RAWAT INAP AL-AZIZ

Chyntia Vicky Alvionita¹, Ayu Paramita Agustin², Tasya Nabila Aulia³

^{1,2,3} Poltekkes Kemenkes Malang

Email: chyntia_va@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

Pendaftaran online di Klinik Rawat Inap Al-Aziz sering mengalami penumpukan pasien, yang berpotensi menurunkan efisiensi pelayanan kesehatan. Penumpukan ini menyebabkan waktu tunggu pasien yang lebih lama, yang mengurangi kenyamanan dan mengganggu jadwal kunjungan. Pasien menjadi tidak puas karena proses pelayanan yang lambat dan memakan waktu lebih lama dari seharusnya. Penumpukan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yang mencakup aspek manusia, prosedur, sumber daya, dan anggaran. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan pasien dalam sistem pendaftaran offline di Klinik Rawat Inap Al-Aziz dengan menggunakan pendekatan *Man, Method, Material, Money*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dilakukan menggunakan panduan wawancara terstruktur. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, faktor-faktor penyebab penumpukan pasien dikelompokkan ke dalam empat kategori berdasarkan pendekatan *Man, Method, Material, dan Money*. Penelitian menemukan bahwa kinerja petugas sudah baik namun beban kerja petugas pendaftaran yang tinggi (*Man*), Belum terlaksananya SOP dengan baik (*Method*), tidak tersedia alat bantu visual seperti banner atau video panduan (*Material*), dan keterbatasan sumber daya dan anggaran (*Money*) merupakan faktor utama penyebab penumpukan pasien.

Kata kunci: Penumpukan pasien, Pendaftaran offline, Efisiensi pendaftaran

ABSTRACT

Offline registration at Al-Aziz Inpatient Clinic frequently experiences patient congestion, which can potentially reduce the efficiency of healthcare services. This congestion leads to longer patient waiting times, which diminishes comfort and disrupts visit schedules. Patients become dissatisfied due to slow service and longer processing times than necessary. The congestion may be caused by various factors, including human, procedural, resource, and budgetary aspects. Understanding these factors is crucial for improving service quality. This study aims to analyze the factors contributing to patient congestion in the online registration system at Al-Aziz Inpatient Clinic using the Man, Method, Material, Money approach. This research uses a qualitative case study approach. Data were collected through interviews, employing a structured interview guide. Based on in-depth interview results, the factors contributing to patient congestion were categorized into four groups based on the Man, Method, Material, and Money approach. The study found that while staff performance was generally good, several key factors contributed to patient overcrowding: the high workload of registration staff (Man), incomplete implementation of Standard Operating Procedures (Method), the lack of visual aids such as banners or instructional videos (Material), and limited resources and budget (Money). The study found that high workloads of registration officers (Man), the lack of

effective implementation of SOPs (Method), and limitations in resources and budget (Material and Money) were the main factors contributing to patient congestion.

Keywords: *Patient backlog, Online registration, Registration efficiency*

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Tugas utama BPJS Kesehatan adalah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat Indonesia dengan mengusung prinsip gotong royong. BPJS Kesehatan berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program ini diselenggarakan secara nasional dengan prinsip ekuitas dan prinsip asuransi sosial yang bertujuan untuk memastikan peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan guna memenuhi kebutuhan dasar kesehatan mereka (Br Sagala & Hajad, 2022).

Untuk mendukung layanan yang terintegrasi, BPJS Kesehatan menyediakan aplikasi *Mobile JKN*, yang menghubungkan peserta dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, klinik, puskesmas, dan layanan kesehatan lainnya. Aplikasi *Mobile JKN* ini membantu mempermudah akses layanan yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi lebih praktis melalui layanan online yang dapat diakses langsung melalui gadget peserta. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat atau peserta untuk memperoleh pelayanan kesehatan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengantri di kantor cabang BPJS Kesehatan (Lumi et al., 2023).

Implementasi *mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) di Indonesia bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan dengan memberikan kemudahan pendaftaran, pengecekan status, serta berbagai layanan administrasi lainnya melalui perangkat mobile. Salah satu harapan besar dari sistem ini adalah dapat mengurangi antrian pasien di fasilitas kesehatan, yang seringkali menjadi masalah utama dalam pelayanan kesehatan. Dengan adanya aplikasi mobile JKN peserta adalah dapat melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan di FKTP tanpa datang langsung ke FKTP. Peserta juga dapat memprediksi waktu kunjungan ke FKTP serta mengurangi waktu tunggu pelayanan dan mengurangi risiko penularan penyakit. Manfaat bagi FKTP sendiri

adalah pendaftaran peserta otomatis terkoneksi ke aplikasi Pcare, mengurangi antrean peserta dan sistem antrean bisa digunakan untuk selain peserta JKN.

Namun, meskipun potensi tersebut sangat besar, penerapan mobile JKN di lapangan masih menghadapi beberapa tantangan. Pertama, kendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah, serta integrasi dengan sistem lain di fasilitas kesehatan masih menjadi hambatan yang signifikan. Selain itu, kurangnya pemahaman dan keterampilan dari sebagian pengguna terkait cara menggunakan aplikasi ini menyebabkan proses registrasi atau pengajuan layanan menjadi tidak maksimal. Faktor lain yang juga memengaruhi efektivitas *mobile* JKN adalah keterbatasan fitur yang tersedia di aplikasi, yang belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan administrasi kesehatan secara menyeluruh.

Penurunan antrian dan peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan yang diharapkan dari *mobile* JKN memang mungkin, namun untuk mencapainya, dibutuhkan pembenahan dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem tersebut. Pemantauan dan evaluasi yang cermat terhadap sistem ini, termasuk peningkatan kapasitas jaringan, perbaikan antarmuka pengguna (*user interface*), serta edukasi kepada pengguna dan petugas kesehatan, merupakan langkah-langkah penting yang perlu diambil untuk mengoptimalkan manfaat dari aplikasi ini.

Dalam era digitalisasi pelayanan kesehatan, berbagai fasilitas kesehatan telah beralih menggunakan sistem pendaftaran online untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pasien. Pendaftaran online diharapkan mampu mengurangi antrian panjang, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah pasien dalam melakukan reservasi waktu dan tanggal yang diinginkan. Klinik Rawat Inap Al-Aziz merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang lebih cepat dan terstruktur. Klinik Rawat Inap Al-Aziz menerapkan sistem antrean online bagi peserta BPJS dengan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kesehatan. Pasien yang ingin melakukan kunjungan poli atau melakukan pemeriksaan diwajibkan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN bagi peserta BPJS. Sistem pendaftaran online adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan

kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran (Rumana et al., 2020).

Meskipun sistem pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile* JKN telah dirancang untuk mempermudah proses antrean dan mengurangi penumpukan pasien di fasilitas kesehatan, banyak pasien yang tetap memilih antrean langsung (offline). Akibatnya, antrean panjang dan penumpukan terjadi di area pendaftaran langsung, mengganggu alur pelayanan dan meningkatkan waktu tunggu pasien. Salah satu penyebab utama adalah kurangnya sosialisasi dan pemahaman pasien tentang cara menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Banyak pasien, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital atau belum terbiasa dengan prosedur online, mengalami kendala dalam memahami langkah-langkah pendaftaran melalui aplikasi.

Penumpukan pasien pada sistem pendaftaran online ini dapat dianalisis menggunakan pendekatan 4M. Peneliti memilih pendekatan ini karena komponen-komponen 4M — yaitu *Man* (Sumber Daya Manusia), *Method* (Metode atau Prosedur), *Material* (Sarana dan Prasarana), dan *Money* (Anggaran) — merupakan kategori yang relevan dan menyeluruh untuk memahami berbagai aspek yang memengaruhi permasalahan ini. Melalui pendekatan ini, analisis yang komprehensif mengenai faktor-faktor internal yang dapat memengaruhi efektivitas sistem pendaftaran online di klinik atau rumah sakit dapat dilakukan.

Melalui pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab utama penumpukan pasien di Klinik Rawat Inap Al-Aziz pada proses pendaftaran online. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan efisiensi pendaftaran di klinik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. ini memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai faktor yang mempengaruhi fenomena yang sedang diteliti, dalam hal ini penumpukan pasien pada pendaftaran online di Klinik Rawat Inap Al-Aziz. Informan pada penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu kepala rekam medis dan petugas pendaftaran. Informan dibagi menjadi dua kelompok: informan kunci dan informan pendukung. Informan

kunci yaitu kepala rekam medis, yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan data rekam medis dan sistem pendaftaran online. Informan pendukung yaitu petugas pendaftaran yang berjumlah 2 orang. Petugas pendaftaran memberikan informasi terkait pengalaman langsung di lapangan dan tantangan yang mereka hadapi dalam melayani pasien.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan secara tatap muka. Wawancara dilakukan menggunakan panduan wawancara terstruktur yang telah disusun sebelumnya. Panduan wawancara mencakup pertanyaan-pertanyaan terbuka yang berfokus pada pengalaman, pandangan, dan kendala yang dialami partisipan terkait sistem pendaftaran online. Selama wawancara, peneliti menggunakan alat perekam suara untuk mendokumentasikan percakapan, yang kemudian akan ditranskrip untuk analisis lebih lanjut. Peneliti juga membuat catatan lapangan untuk mencatat pengamatan dan tanggapan-tanggapan penting dari partisipan.

Kerangka kerja 4M digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab penumpukan pasien pada pendaftaran online, yang meliputi:

1. *Man* (Sumber Daya Manusia): Menyoroti kompetensi, sikap, dan kinerja petugas yang terlibat dalam pendaftaran online
2. *Method* (Metode/Prosedur): Mengkaji alur dan prosedur pendaftaran yang diterapkan, serta efisiensi proses yang memungkinkan atau menghambat pendaftaran online.
3. *Material* (Bahan/Pendukung): Meninjau kualitas bahan atau alat bantu yang mendukung proses pendaftaran, meliputi panduan penggunaan bagi pasien dan media informasi pendaftaran pasien
4. *Money* (Uang): Analisis terhadap anggaran atau sumber daya finansial yang dialokasikan untuk mendukung sistem pendaftaran online, serta apakah ada kekurangan dana yang menghambat pengembangan atau pemeliharaan sistem.

Hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk naratif yang menggambarkan faktor-faktor penyebab penumpukan pasien pada pendaftaran online di Klinik Rawat Inap Al-Aziz, serta rekomendasi perbaikan untuk setiap aspek yang teridentifikasi.

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, dan studi dokumen yang dilakukan, faktor-faktor penyebab penumpukan pasien dikelompokkan ke dalam empat kategori berdasarkan pendekatan Man (Sumber Daya Manusia), Method (Metode), Material (Bahan), dan Money (Uang). Setiap faktor dianalisis untuk mengidentifikasi kendala dan hambatan yang terjadi dalam proses pendaftaran, serta untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai penyebab utama penumpukan tersebut.

1. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Faktor pertama adalah Man atau Sumber Daya Manusia. Pendidikan berperan penting dalam mempengaruhi kualitas kinerja karyawan. Tingkat pendidikan seseorang dapat berdampak pada seberapa baik mereka melakukan tugasnya. Dengan memiliki pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja, seorang pegawai diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang lebih optimal (Salma, Santi, & Deharja, 2023). Tingkat pendidikan petugas pendaftaran ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Petugas

No	Informan	Jabatan	Pendidikan
1	Informan 1	Kepala Rekam Medis	D3 Rekam Medis
2	Informan 2	Petugas Pendaftaran	D3 Rekam Medis
3	Informan 3	Petugas Pendaftaran	SMA

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tidak semua petugas pendaftaran memiliki latar belakang pendidikan rekam medis. Meski demikian, Petugas pendaftaran memiliki performa kinerja yang baik, dengan kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien. Namun, dalam temuan penelitian ini, kinerja petugas dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi, terutama pada jam-jam sibuk, seringkali membuat petugas kesulitan untuk menjalankan tugas mereka dengan optimal. Informan mengungkapkan bahwa pada saat tertentu, banyak pasien yang datang bersamaan, sementara jumlah petugas tidak memadai, sehingga mempengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas pendaftaran bersikap ramah, responsif, dan proaktif dalam membantu pasien. Hal tersebut dapat meningkatkan pengalaman pasien serta memberikan motivasi tambahan bagi mereka untuk mencoba layanan online.

2. Method (Metode)

Pada faktor metode atau prosedur, terdapat beberapa kelemahan yang memengaruhi efektifitas pendaftaran online. Salah satunya adalah tidak tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP), *job description*, dan tidak adanya tupoksi yang tertulis yang mengatur langkah-langkah petugas dalam membantu pasien melakukan pendaftaran online. Tanpa prosedur yang baku, petugas mungkin memberikan informasi yang tidak konsisten atau kurang efektif kepada pasien. Selain itu, belum ada alur atau panduan yang jelas untuk pasien yang memilih opsi pendaftaran online melalui BPJS, yang berakibat pada kebingungan baik bagi pasien maupun petugas. Dengan adanya SOP dan alur yang lebih jelas, proses pendaftaran online dapat berjalan lebih lancar dan pasien akan lebih tertarik untuk menggunakan layanan ini.

3. Material (Bahan)

Faktor material atau bahan merujuk pada kurangnya materi edukasi yang dapat membantu pasien dalam memahami tata cara pendaftaran online. Tidak tersedia alat bantu visual seperti banner atau video panduan yang menjelaskan cara mendaftar secara online melalui aplikasi JKN. Penyediaan media informasi yang lebih lengkap seperti *banner*, *poster*, atau tutorial video dapat memudahkan pasien dalam menggunakan pendaftaran online tanpa harus bertanya kepada petugas.

4. Money (Uang)

Faktor keempat adalah *money* atau anggaran. Klinik belum memiliki alokasi anggaran yang khusus untuk pembuatan materi edukasi seperti banner yang menjelaskan tata cara pendaftaran online, maupun untuk kegiatan promosi yang bertujuan meningkatkan kesadaran pasien mengenai pendaftaran online, khususnya untuk pasien BPJS. Keterbatasan anggaran ini berdampak pada minimnya informasi yang tersedia bagi pasien mengenai pendaftaran online. Untuk mengatasi masalah ini, klinik perlu mempertimbangkan pengalokasian dana yang cukup untuk mengembangkan materi edukasi dan promosi pendaftaran online. Langkah ini dapat mendorong peningkatan adopsi layanan online oleh pasien.

PEMBAHASAN

1. Man (Sumber Daya Manusia)

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa tidak semua petugas pendaftaran memiliki latar belakang pendidikan di bidang rekam medis, meskipun hal tersebut idealnya dapat meningkatkan ketepatan dalam pelayanan dan kecepatan kerja mereka. Walaupun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas pendaftaran di Klinik Rawat Inap Al Aziz mampu menunjukkan kinerja yang baik. Mereka melayani pasien dengan cepat dan tepat, meskipun tanpa latar belakang pendidikan khusus di rekam medis. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan formal, tetapi juga pengalaman, pelatihan, serta sikap positif dalam bekerja. Meskipun demikian, hal tersebut tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.01.07/MENKES/312/2020 tentang Standar Profesi Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan yang menyatakan bahwa Perkam Medis dan Informasi Kesehatan adalah seorang yang telah lulus pendidikan RMIK sesuai peraturan perundang-undangan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Salma et al. (2023), yang menyatakan bahwa agar kinerja karyawan baik, maka diperlukan tenaga kerja yang memiliki tingkat pendidikan yang memadai dan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Namun, kendala masih muncul terutama ketika beban kerja menjadi tinggi pada jam-jam sibuk. Jumlah pasien yang datang bersamaan seringkali tidak sebanding dengan jumlah petugas yang tersedia, sehingga memengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan. Situasi ini memperlihatkan pentingnya manajemen beban kerja dan jumlah staf yang memadai untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, karena tanpa dukungan jumlah petugas yang cukup, kualitas pelayanan sulit untuk ditingkatkan. Kesimpulannya, meskipun pendidikan memengaruhi kinerja, aspek lain seperti pengalaman, pelatihan, dan pengaturan jumlah petugas turut berperan besar dalam efisiensi pelayanan di klinik ini.

Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas pendaftaran di fasilitas ini memiliki sikap yang ramah, responsif, dan proaktif dalam memberikan bantuan kepada pasien. Sikap tersebut tidak hanya menciptakan kesan yang positif bagi pasien, tetapi juga memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan mereka dan

memperbaiki pengalaman selama proses pendaftaran. Sikap merupakan upaya untuk menanamkan pola pikir, pandangan, dan berbagai respons psikologis yang cenderung tertutup terhadap suatu dorongan atau tujuan tertentu. Sebagai bagian dari aspek sosio-psikologis, sikap menjadi elemen penting dalam memahami bagaimana seseorang memersepsikan dan berperilaku dalam pekerjaan atau tindakan tertentu. Pemahaman sikap mencakup pandangan atau reaksi emosional seperti setuju atau tidak setuju, baik atau buruk, serta rasa suka atau tidak suka terhadap suatu objek atau tujuan tertentu (Simas et al., 2022). Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang peran pengetahuan, sikap, dan kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

2. Method (Metode)

Pada faktor metode atau prosedur, terdapat beberapa kelemahan yang memengaruhi efektifitas pendaftaran online. Salah satunya adalah tidak tersedianya prosedur tertulis atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur langkah-langkah petugas dalam membantu pasien melakukan pendaftaran online. Tanpa prosedur yang baku, petugas mungkin memberikan informasi yang tidak konsisten atau kurang efektif kepada pasien. Selain itu, belum ada alur atau panduan yang jelas untuk pasien yang memilih opsi pendaftaran online melalui BPJS, yang berakibat pada kebingungan baik bagi pasien maupun petugas. Dengan adanya SOP dan alur yang lebih jelas, proses pendaftaran online dapat berjalan lebih lancar dan pasien akan lebih tertarik untuk menggunakan layanan ini.

SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan dokumen yang memuat serangkaian petunjuk tertulis yang telah distandarisasi mengenai berbagai proses dalam administrasi perkantoran. Dokumen ini menjelaskan cara melaksanakan pekerjaan, waktu, tempat, serta peran individu yang terlibat dalam kegiatan tersebut, dengan tujuan untuk mencapai kinerja optimal baik pada level individu maupun organisasi (Basyirah & Syahara, 2021).

Standar Operasional Prosedur adalah sistem yang wajib disusun agar dapat memudahkan, menyesuaikan dan menertibkan pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik (Irawan et al., 2021). Menurut Mardatillah & Rosmayani (2021), prosedur yang jelas dan terperinci sangat penting untuk menggambarkan setiap langkah yang harus diikuti oleh organisasi. Apabila salah satu langkah

diabaikan atau tidak dijalankan karena hilang atau tidak diperhatikan, hal tersebut dapat menyebabkan adanya bias dan variasi dalam penerapan prosedur, yang pada akhirnya berdampak pada proses pengambilan keputusan yang tidak akurat.

Dengan demikian klinik perlu mengembangkan SOP yang komprehensif dan jelas mengenai proses pendaftaran online, mencakup langkah-langkah yang harus diambil oleh petugas dan pasien. Dengan adanya SOP ini, diharapkan proses pendaftaran online menjadi lebih terstruktur dan konsisten sehingga pasien lebih tertarik untuk menggunakan layanan online.

Selain itu, petugas rekam medis tidak memiliki deskripsi tugas yang mengharuskan mereka menjelaskan tata cara pendaftaran online kepada pasien. Kondisi ini menyebabkan pasien tidak mendapat informasi yang cukup mengenai cara mendaftar online, sehingga mereka lebih memilih mendaftar langsung secara offline.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiwin (2012) menyatakan bahwa adanya deskripsi pekerjaan atau *job description* diharapkan dapat memastikan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan diselesaikan tepat waktu dengan kualitas hasil yang optimal. Hal ini dicapai melalui pemahaman yang jelas mengenai tugas pokok dan fungsi yang terkait dengan setiap klasifikasi jabatan, sehingga memungkinkan masing-masing individu untuk memahami proses dan tanggung jawab dalam peran mereka. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Gaol (2021), menyatakan bahwa penulisan dari *job description* yang sempurna dapat menjadi aset dan dapat menggambarkan dengan jelas posisi dalam organisasi, memberikan pandangan operasional secara keseluruhan, dan menunjukkan bahwa *job description* telah dirancang serta dianalisis sebagai bagian integral dari pelayanan organisasi. Penelitian ini menyatakan bahwa *job description* memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan dan kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan. Analisis menunjukkan bahwa *job description* memiliki nilai pengaruh sebesar 10.495, yang mencerminkan kontribusi besar terhadap performa karyawan. Artinya, semakin efektif penerapan *job description*, semakin baik pula kualitas kinerja SDM yang dihasilkan.

3. Material (Bahan)

Faktor material atau bahan merujuk pada kurangnya materi edukasi yang dapat membantu pasien dalam memahami tata cara pendaftaran online. Tidak

tersedia alat bantu visual seperti banner atau video panduan yang menjelaskan cara mendaftar secara online melalui aplikasi JKN. Tanpa informasi yang memadai, pasien lebih cenderung memilih untuk datang langsung dan mendaftar offline, yang kemudian menyebabkan penumpukan. Penyediaan media informasi yang lebih lengkap seperti banner, poster, atau tutorial video dapat memudahkan pasien dalam menggunakan pendaftaran online tanpa harus bertanya kepada petugas.

Menurut Rusman (2017: 228-229), media visual adalah media yang hanya dapat dilihat dengan indera penglihatan. Selain itu, Rima (2016: 21) menjelaskan bahwa media visual memiliki unsur-unsur utama seperti garis, bentuk, warna, dan tekstur dalam penyajiannya. Dengan penyajian yang menarik, media visual dapat membantu siswa dalam memahami materi pembelajaran. Menurut Rusman (2017:228-230), terdapat beberapa jenis media visual yaitu:

- a. Gambar Mati/Diam Gambar mati, atau dikenal juga sebagai gambar diam, adalah gambar-gambar yang disajikan secara fotografis.
- b. Media Grafis Media grafis mencakup berbagai elemen seperti grafik, bagan, diagram, poster, dan kartun. Media grafis merupakan media dua dimensi yang dirancang khusus untuk menyampaikan materi pembelajaran (bukan berupa foto). Grafik digunakan untuk menggambarkan data kuantitatif secara sederhana namun akurat dan mudah dimengerti. Diagram adalah representasi visual sederhana yang bertujuan untuk memperlihatkan hubungan atau tata kerja suatu objek.
- c. Model dan Realia Model dan realia merupakan alat bantu visual dalam pembelajaran yang memberikan pengalaman langsung kepada siswa. Realia adalah model objek nyata dari suatu benda, yang memungkinkan siswa belajar secara langsung dari objek yang dipelajari. Pendekatan pembelajaran yang mengintegrasikan pengalaman langsung ini dapat meningkatkan pemahaman siswa, karena pembelajaran menjadi berbasis pengalaman.

Media memiliki pengaruh yang besar dalam proses penyuluhan karena dapat mendukung dan mempermudah penyampaian materi serta berfungsi sebagai alat bantu untuk memperagakan informasi yang ingin disampaikan oleh penyuluh (Al Rahmad, 2018). Sementara itu, menurut Fitri et al. (2020),

keberhasilan suatu penyuluhan sangat bergantung pada metode dan media yang digunakan dalam penyuluhan tersebut.

Dengan demikian penyediaan materi edukasi yang komprehensif, seperti banner, poster, dan video tutorial mengenai tata cara pendaftaran online, dapat memudahkan pasien untuk memahami dan memanfaatkan layanan online. Materi-materi ini bisa ditempatkan di ruang tunggu klinik atau disebarluaskan melalui platform media sosial.

4. Money (Uang)

Faktor keempat adalah Money atau anggaran. Klinik belum memiliki alokasi anggaran yang khusus untuk pembuatan materi edukasi seperti banner yang menjelaskan tata cara pendaftaran online, maupun untuk kegiatan promosi yang bertujuan meningkatkan kesadaran pasien mengenai pendaftaran online, khususnya untuk pasien BPJS. Keterbatasan anggaran ini berdampak pada minimnya informasi yang tersedia bagi pasien mengenai pendaftaran online. Untuk mengatasi masalah ini, klinik perlu mempertimbangkan pengalokasian dana yang cukup untuk mengembangkan materi edukasi dan promosi pendaftaran online. Langkah ini dapat mendorong peningkatan adopsi layanan online oleh pasien. Dengan demikian Klinik disarankan untuk mengalokasikan dana yang memadai untuk pengadaan materi edukasi dan promosi terkait pendaftaran online. Ini dapat membantu meningkatkan kesadaran pasien mengenai manfaat pendaftaran online dan mengurangi ketergantungan pada pendaftaran offline.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya penumpukan pasien pada pendaftaran online di Klinik Rawat Inap Al-Aziz menggunakan pendekatan 5M (Man, Method, Material, Machine, dan Money). Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap faktor memiliki peran penting dalam memengaruhi efektivitas pendaftaran online antara lain:

1. *Man* (Sumber Daya Manusia): Kurangnya job desk dan pelatihan khusus bagi petugas untuk menjelaskan tata cara pendaftaran online
2. *Method* (Metode): Ketidakhadiran prosedur tertulis yang jelas mengenai pendaftaran online menimbulkan kebingungan baik bagi petugas maupun pasien. Tidak adanya alur yang baku juga memperburuk situasi karena

pasien harus bergantung pada arahan langsung dari petugas.

3. *Material* (Bahan): Tidak tersedianya materi edukasi, seperti banner, poster, dan video tutorial, menjadi kendala besar dalam membantu pasien memahami proses pendaftaran online.
4. *Money* (Uang): Keterbatasan anggaran untuk pembuatan materi edukasi dan pengembangan sistem menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan

Untuk mengurangi penumpukan pasien, klinik perlu meningkatkan edukasi visual, prosedur yang jelas, dan infrastruktur teknologi. Upaya ini diharapkan dapat memperlancar pendaftaran online dan mengurangi ketergantungan pada pendaftaran offline, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adipradana. (2008). Analisis Beban Kerja. Jakarta : Raih Asa Sukses, 89.
- Al Rahmad, A. H. (2018). Pengaruh Pemberian Konseling Gizi terhadap Penurunan Kadar Kolesterol Darah. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 241–247. <https://doi.org/10.26630/jk.v9i2.947>
- Basyirah, & Syahara, L. (2021). Peran SOP (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Organisasi PDAM Tirta Bengi Bener Meriah Kabupaten Bener Meriah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 7–14.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Fitri, Y., Al Rahmad, A. H., Suryana, S., & Nurbaiti, N. (2020). Pengaruh Penyuluhan Gizi tentang Jajanan Tradisional terhadap Peningkatan Pengetahuan dan Perilaku Jajan Anak Sekolah. *AcTion: Aceh Nutrition Journal*, 5(1), 13–18. <https://doi.org/10.30867/action.v5i1.186>
- Irawan, A., Umam, A., & As'ad, M. (2021). Kegiatan Pendampingan dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung, November (XLI) I*, 35–44.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.01.07/MENKES/312/2020 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan. [Internet]. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2020.
- Kurnia, A. (2010). Workshop Workload Analysis Beban Kerja. Diakses dari <http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/1991558-bebankerja/#ixzz1IW4ZO2Mr>
- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., Surya, W. S., Studi, P., Kesehatan, A., Tinggi, S., & Kesehatan, I. (2023). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1620–1626.

- Mardatillah, A., & Rosmayani, R. (2021). Program Penyusunan Standar Operasional Prosedur Bumdes untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Desa Koto Sentajo, Kabupaten Kuantan Singingi. *CANANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 41–45. <https://doi.org/10.52364/cng.v1i2.11>
- Magfirah, N., & Risambessy, M. S. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara TK III Ambon. *Equilibrium: Journal of Economics and Development Studies*, 1(1), 36-44.
- Nabila SF, Santi MW, Tabrani Y, Deharja A. Analisis faktor penyebab pending klaim akibat koding berkas rekam medis pasien rawat inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*. 2020 Oct 15;1(4):519-28.
- Putri, N. W., & Gaol, P. L. (2021). Pengaruh Persepsi Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Pada Direktorat Jenderal Penguatan Inovasi Kementerian Riset Dan Teknologi/Brin. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(2), 23–44.
- Rimawati, E. (2016). *Ragam Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Kata Pena.
- Rusman. (2017). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., Dewi, D. R., Indawati, L., & Yulia, N. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta*, 13(1), 44. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1), 14–23. <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- Simas, Raymond S. Utama, Ida Faridah, and Lastri Mei Winarni. 2022. "Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Dengan Penerapan Keselamatan Pada Pasien Di RSUD Kota Tangerang." 7(40):37–52