

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran *online* di puskesmas Rancaekek DTP

Stevanya Amelinda, Ghassani Syifa Salsabila, Yusra Kamilatun Nuha, Hafid Aditya Pradesa

Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Bandung, Jl Hayam Wuruk 34 – 38, Bandung, Jawa Barat

Penulis korespondensi : Hafid Aditya Pradesa

E-mail : hafid.pradesa@poltek.stialanbandung.ac.id

Diterima: 03 Agustus 2024 | Direvisi: 27 Agustus 2024 | Disetujui: 29 Agustus 2024 | © Penulis 2024

Abstrak

Dalam era digital, penerapan teknologi informasi dalam layanan kesehatan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta mempermudah akses bagi masyarakat. Tetapi sayangnya seberapa besar manfaat dalam penerapan teknologi informasi tersebut masih belum dapat dirasakan karena banyak dari pengguna yang belum mengetahui teknologi yang digunakan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan layanan kesehatan di Puskesmas Rancaekek DTP melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online. Program pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini melibatkan 35 – 50 orang peserta, 4 petugas puskesmas dan 4 orang tim pelaksana PKM berupa sosialisasi kepada masyarakat sekitar mengenai cara penggunaan sistem pendaftaran online yang telah dikembangkan. Metode yang digunakan meliputi survei awal untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman dan kebutuhan masyarakat, penyusunan materi edukasi, serta pelaksanaan sosialisasi langsung dan melalui media online. Hasil dari program ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan sistem pendaftaran online, yang berdampak pada penurunan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian, optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi sistem pendaftaran online ini diharapkan dapat menjadi model yang dapat diterapkan di puskesmas lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Kata kunci: optimalisasi Layanan kesehatan; sosialisasi dan edukasi; sistem pendaftaran online.

Abstract

In the digital era, the application of information technology in healthcare services can enhance efficiency and effectiveness, as well as facilitate access for the community. Unfortunately, the benefits of implementing information technology cannot yet be felt because many users do not know the technology used. This community service program (PKM) aims to optimize healthcare services at Puskesmas Rancaekek DTP through the socialization of an online registration system. This community service program involves 35 – 50 participants, 4 community health center officers and 4 PKM implementation teams in the form of outreach to the local community regarding how to use the online registration system that has been developed in socializing the use of the developed online registration system to the surrounding community. The methods used include an initial survey to identify the community's level of understanding and needs, the preparation of educational materials, and the implementation of socialization both directly and through online media. The results of this program indicate an increase in the community's understanding and skills in using the online registration system, leading to reduced waiting times and increased patient satisfaction. Therefore, the optimization of healthcare services through the socialization of the online registration system is expected to serve as a model that can be applied in other health centers to improve the quality of healthcare services in Indonesia.

Keywords: optimization of health services; socialization and education; online registration system.

PENDAHULUAN

Telah jamak diketahui bersama bahwa pada era digital seperti sekarang ini, penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan bagian integral yang tidak terpisahkan pada berbagai sektor di masyarakat (Andikaputra et al., 2022; Kawidjaya et al., 2023; Mutmainah et al., 2024; Syawali et al., 2023), tidak terkecuali pada sektor publik (Mugiarto et al., 2023) dan juga secara khusus pada sektor kesehatan (Ariyanto et al., 2023). Pada dasarnya penggunaan teknologi informasi secara spesifik dalam layanan kesehatan mempunyai tujuan penting dalam upaya peningkatan atas efisiensi dan efektivitas serta aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat (Ahmad et al., 2020; Zulvia & Harahap, 2023). Oleh karena itu puskesmas yang dikenali masyarakat sebagai fasilitas pelayanan kesehatan utama dari pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat. Namun, seringkali Puskesmas menghadapi berbagai tantangan, seperti antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, yang dapat menurunkan kepuasan pasien (Bilatula et al., 2024; Novira et al., 2020).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan keputusan penting (Nomor HK.01.07/MENKES/1559/2022) untuk mengatur upaya terintegrasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan. Keputusan ini mengatur implementasi sistem pemerintahan yang berbasis elektronik serta merumuskan strategi transformasi digital dalam bidang kesehatan. Salah satu komponen utama dari kebijakan ini adalah pengalihan rekam medis pasien dari format manual ke format elektronik, yang didukung oleh (Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 tahun 2022) yang mengatur tentang proses rekam medis dengan menegaskan bahwa semua fasilitas pelayanan kesehatan di seluruh wilayah Indonesia diwajibkan menerapkan sistem pencatatan yang jelas dan akuntabel tentang riwayat medis pasien secara elektronik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Puskesmas Rancaekek DTP merupakan bentuk pusat layanan kesehatan primer yang diselenggarakan oleh pemerintah bagi masyarakat di wilayah Rancaekek yang sudah mulai menerapkan sistem berbasis elektronik yaitu sistem pendaftaran online melalui *website* SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) sejak Januari 2023. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu pasien, mengurangi antrian di loket, dan meningkatkan efisiensi layanan. Namun, menurut hasil data kunjungan pendaftaran pasien di Puskesmas Rancaekek DTP dan analisis situasi oleh tim Pengabdian Masyarakat menunjukkan bahwa dari bulan Januari hingga November tahun 2023, tingkat partisipasi pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran online masih sangat rendah. Berikut pada Tabel.1 merupakan tabel pola kunjungan pasien yang melakukan pendaftaran berdasarkan data rekam medis Puskesmas Rancaekek DTP.

Tabel 1. Data Kunjungan Pendaftaran Pasien Pada Puskesmas Rancaekek DTP (Sumber: Puskesmas Rancaekek DTP Tahun 2023)

No	Tahun	Bulan	Online	Offline	Total Keseluruhan
1	2023	Jan	2	4.600	4.602
2	2023	Feb	0	4.247	4.247
3	2023	Mar	0	4.353	4.353
4	2023	Apr	1	3.251	3.252
5	2023	Mei	12	4.959	4.971
6	2023	Juni	2	3.840	3.842
7	2023	Juli	43	4.420	4.463
8	2023	Agust	137	4.656	4.793
9	2023	Sept	135	4.889	5.024
10	2023	Okt	281	4.648	4.929
11	2023	Nov	616	4.636	5.252

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP.

Data menunjukkan bahwa dari total kunjungan pasien pada bulan terakhir yaitu bulan November tahun 2023 yaitu 5.252 pasien, sebanyak 88,3% (4.636 pasien) masih memilih mendaftar secara offline dengan mengantri di loket, sementara hanya 11,7% (616 pasien) yang menggunakan pendaftaran online. Fakta ini mengindikasikan bahwa sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan sistem pendaftaran online belum dilakukan secara optimal.

Situasi tersebut menunjukkan beberapa permasalahan penting yang perlu dicermati bersama. Pertama, antrian panjang di loket pendaftaran masih menjadi pemandangan sehari-hari, yang berakibat pada waktu tunggu yang lama bagi pasien. Kedua, potensi manfaat dari sistem pendaftaran online yang lebih efisien dan nyaman belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien. Ketiga, rendahnya partisipasi penggunaan teknologi ini juga mencerminkan adanya kendala dalam penerimaan dan pemahaman pasien terhadap inovasi tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada pasien mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem pendaftaran online. Optimalisasi sistem ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi layanan tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

Beberapa kajian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan website atau aplikasi kesehatan memerlukan pendidikan bagi masyarakat tentang pentingnya layanan kesehatan cepat berbasis teknologi informasi (Ariyanto et al., 2023; Azkar & Kusri, 2024). Berbagai metode dapat diterapkan untuk mendidik masyarakat, seperti pelatihan, sosialisasi, dan partisipasi langsung masyarakat dalam pengembangan website atau aplikasi tersebut. (Hapsari & Sudaryanti, 2021; Pradesa et al., 2022; Rahman et al., 2020). Setelah diadakan sosialisasi, pengguna menjadi mengerti betapa pentingnya penggunaan aplikasi dalam mengelola data antrian pasien untuk mempercepat proses administrasi (Ariyanto et al., 2023), selain fakta bahwa dampak sosialisasi ini dapat mendorong peningkatan efisiensi administrasi dalam sebuah organisasi.

Rendahnya partisipasi pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP menyebabkan sistem pendaftaran online menjadi kurang optimal dan kurang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Maka, dengan adanya pengabdian masyarakat ini, dilakukan sosialisasi dan edukasi terkait sistem pendaftaran online yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran pasien akan manfaat dan pentingnya sistem pendaftaran online. Dengan demikian, kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat (PKM) dari unsur mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik (ABSP) di Politeknik STIA LAN Bandung dilakukan dengan cara mengadopsi solusi yang diberikan oleh penelitian Ariyanto et al., (2023) tersebut. Tujuan pengabdian ini adalah merancang, membuat dan melakukan sosialisasi tata cara penggunaan sistem pendaftaran online pada Puskesmas Rancaekek DTP sehingga dapat mempermudah pasien di Puskesmas tersebut untuk mendapat nomor antrian secara fleksibel dan mendapatkan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

METODE

Khalayak sasaran untuk kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah masyarakat atau pasien pada Puskesmas Rancaekek DTP. Harapannya, setelah dilakukan sosialisasi para masyarakat atau pasien dapat mengimplementasikan hal-hal yang sudah disampaikan oleh para tim pengabdian masyarakat Politeknik STIA LAN Bandung, yaitu terkait implementasi sistem pendaftaran online. Adapun metode pelaksanaan PKM ini berupa wawancara dengan stakeholder yaitu Kepala Puskesmas Rancaekek DTP dan juga petugas Rekam Medis serta sosialisasi dengan masyarakat atau pasien. Materi kegiatan terdiri dari sosialisasi tentang sistem pendaftaran online, layanan-layanan yang tersedia pada sistem, serta panduan penggunaan sistem pendaftaran online pada Puskesmas Rancaekek DTP. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) sebagai berikut:

Pihak Yang Terlibat

Pihak-pihak ini yang terlibat dalam program Pengabdian Kepada Masyarakat, yaitu sebagai berikut:

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP.

1. Peserta Sosialisasi
Pasien yang datang ke Puskesmas Rancaekek DTP dengan Jumlah: 35-50 orang, yang bisa terdiri dari berbagai kelompok usia dan latar belakang. Pasien ini bisa mencakup individu dengan berbagai kebutuhan kesehatan, seperti pasien rawat jalan, pasien dengan penyakit kronis, atau pasien yang rutin melakukan pemeriksaan kesehatan.
2. Stakeholder yang Terlibat
Kepala Puskesmas dan juga satuan kerja berjumlah 2 orang yang berperan dalam memberikan dukungan dan legitimasi terhadap kegiatan sosialisasi. Kepala puskesmas dan juga satuan kerja membantu dalam memfasilitasi pertemuan dan juga memberikan sambutan atau pengantar mengenai pentingnya sistem pendaftaran online.
3. Petugas Rekam Medis dan Promosi Kesehatan
Petugas Rekam Medis dan Promosi kesehatan berjumlah 2 orang yang berperan dalam memberikan penjelasan teknis tentang bagaimana sistem pendaftaran online akan mempengaruhi proses pendaftaran dan rekam medis pasien. Dan petugas promosi kesehatan berperan dalam memberikan penjelasan melalui media online.
4. Tim Pengabdian Masyarakat dari Politeknik STIA LAN Bandung
Tim Pengabdian Masyarakat dari kampus Politeknik STIA LAN Bandung berjumlah 4 orang yang berperan dalam mengatur seluruh kegiatan sosialisasi, termasuk jadwal, materi, dan komunikasi dengan pihak puskesmas dan peserta serta menyampaikan materi tentang sistem pendaftaran online, termasuk cara penggunaan, layanan-layanan yang tersedia, dan panduan langkah demi langkah untuk pendaftaran.

Tahapan Persiapan

Tahapan ini mencakup perencanaan program Pengabdian Kepada Masyarakat, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Koordinasi dengan pihak Puskesmas Rancaekek DTP
Tim PKM melakukan koordinasi dengan Kepala Puskesmas Rancaekek DTP. Pihak Puskesmas menyambut baik dan mendukung program Pengabdian Kepada Masyarakat ini, yang bertujuan untuk menyosialisasikan Optimalisasi Penggunaan Sistem Pendaftaran Online di Puskesmas Rancaekek DTP.



Gambar 1. Koordinasi dengan Pihak Puskesmas Rancaekek DTP

2. Penentuan waktu sosialisasi
Pelaksanaan sosialisasi dilakukan mulai minggu ke-3 Desember hingga minggu ke-1 Januari sebanyak 1 kali dalam seminggu.
3. Penentuan materi sosialisasi

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP.

Materi sosialisasi yang telah direncanakan oleh tim meliputi, informasi tentang apa saja pelayanan yang tersedia di Puskesmas, manfaat dari mendaftar secara online, tata cara pendaftaran online dan alur pendaftaran online.

Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan di Puskesmas Rancaekek DTP yang beralamat di Jl. Raya Majalaya-Rancaekek No.99, Rancaekek wetan, Kec. Rancaekek, Kabupaten Bandung pada Bulan Desember 2023 - Bulan Januari 2024. Peserta pada kegiatan sosialisasi penggunaan sistem pendaftaran online terdiri dari pasien yang akan berobat pada saat tim pengabdian berada di Puskesmas Rancaekek DTP, yaitu sekitar 35-50 orang dan berusia antara 18 -60 tahun. Kegiatan ini diawali dengan pengenalan Tim Pengabdian Masyarakat Politeknik STIA LAN Bandung, pemaparan materi, sesi tanya jawab dan pendampingan tata cara/penggunaan sistem pendaftaran online. Jenis kegiatan yang dilakukan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Politeknik STIA LAN Bandung yaitu Sosialisasi secara *offline* di Puskesmas Rancaekek DTP dan sosialisasi secara *online* di akun resmi instagram Puskesmas Rancaekek DTP untuk mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online pada Puskesmas Rancaekek DTP. Teknik kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Puskesmas Rancaekek DTP yaitu sebagai berikut:

1. *Sosialisasi secara langsung* dilaksanakan kepada pasien di ruang pendaftaran dengan pemaparan materi menggunakan brosur yang dibagikan kepada pasien, setelah itu diadakan sesi tanya jawab dan pendampingan tata cara pendaftaran online.



Gambar 2. Sosialisasi Secara Langsung di Puskesmas Rancaekek DTP



Gambar 3. Membagikan Poster Kepada Para Pasien di Puskesmas Rancaekek DTP

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP.

2. *Sosialisasi melalui media sosial* yaitu memanfaatkan platform media sosial untuk menyebarkan informasi terkait sistem pendaftaran online dengan menyajikan tutorial singkat.



Gambar 4. Sosialisasi Secara Online Melalui Akun Resmi Instagram Puskesmas Rancaekek DTP

3. *Pembuatan Materi Edukasi Kreatif* yaitu membuat materi edukasi menarik seperti video animasi untuk menjelaskan langkah-langkah pendaftaran online yang diunggah pada akun resmi instagram Puskesmas Rancaekek DTP.
4. *Monitoring dan evaluasi* untuk melihat keberhasilan sosialisasi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Rancaekek DTP melalui wawancara kepada pasien dan pegawai terhadap adanya sistem pendaftaran online.



Gambar 5. Wawancara Kepada Pasien di Puskesmas Rancaekek DTP

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP.



Gambar 6. Pelaporan Kepada Puskesmas Rancaekek DTP

Tahapan Evaluasi dan Pelaporan

Setelah sistem pendaftaran online di implementasikan oleh masyarakat atau pasien, akan dilakukan evaluasi dalam bentuk penyebaran wawancara kepada pasien, sebelum menggunakan dan setelah menggunakan sistem pendaftaran online. Hasil wawancara akan diolah dan dijadikan rekomendasi untuk pengembangan sistem pendaftaran online maupun pihak Puskesmas Rancaekek DTP. Hasil kegiatan dan evaluasi tersebut akan dibuat menjadi pelaporan serta artikel ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari program kegiatan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Politeknik STIA LAN Bandung terkait sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online pada Puskesmas Rancekek DTP yaitu sebagai berikut:

1. *Koordinasi dengan pihak Puskesmas Rancaekek DTP*, hasil koordinasi dengan pihak Puskesmas Rancaekek DTP dilakukan dengan Kepala Puskesmas menghasilkan sikap positif dari pihak Puskesmas yang bersedia untuk menerima dan mendukung dengan adanya program Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh tim dalam rangka sosialisasi mengenai Optimalisasi Penggunaan Sistem Pendaftaran Online yang ada di Puskesmas Rancaekek DTP.
2. *Pelaksanaan sosialisasi*, hasil pelaksanaan dilakukan mulai minggu ke-3 dan ke-4 Bulan Desember sebanyak 1 kali dalam seminggu yaitu sebagai berikut:



Gambar 7. Grafik Jumlah Kunjungan Pasien
(Sumber: Puskesmas Rancekek DTP)

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP.

- Hasil kegiatan pengabdian masyarakat melalui sosialisasi secara *offline* maupun *online* di Puskesmas Rancaekek mencerminkan keberhasilan dalam meningkatkan partisipasi pasien dalam pendaftaran online. Hasil dari observasi tim melihat ketidakmerataan partisipasi, sehingga dilakukan sosialisasi, pendampingan personal, dan edukasi. Hasilnya terjadi lonjakan hingga minggu ke-2 bulan Januari Tahun 2024 yaitu sebanyak 2.689 orang yang melakukan pendaftaran online, mencakup pasien BPJS dan umum. Dari wawancara dengan pasien, terungkap bahwa penggunaan layanan pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek memberikan pengalaman lebih cepat, efisien, dan memberikan kepuasan. Adanya peningkatan partisipasi juga tercermin dari pandangan positif pasien terhadap waktu tunggu yang berkurang, kualitas layanan yang meningkat, serta mudahnya proses pendaftaran online. Pendampingan secara personal dan pembuatan video tutorial animasi memberikan dukungan yang efektif untuk mengatasi kendala pasien dalam proses pendaftaran online. Dengan adanya bantuan ini, pasien dapat dengan lebih mudah memahami langkah-langkah pendaftaran online, menciptakan ketercapaian dalam mendampingi kendala pasien.
3. *Materi sosialisasi*, materi sosialisasi yang telah direncanakan oleh tim meliputi, informasi tentang apa saja pelayanan yang tersedia di Puskesmas, manfaat dari mendaftar secara online, tata cara pendaftaran online dan alur pendaftaran online. Ketercapaian Target Materi yang Dipersiapkan, dengan sosialisasi yang dilakukan dengan pendekatan ganda, yaitu secara *offline* dan *online*. Tim membuat video tutorial animasi, serta membuat informasi pada X-banner di ruang loket pendaftaran. Langkah ini membantu mencapai target materi dengan memberikan informasi yang lengkap dan mudah diakses oleh pasien Rancaekek.
 4. *Monitoring dan Evaluasi*, hasil monitoring dan evaluasi bahwa pendapat pasien mengenai ketersediaan informasi terkait pendaftaran online juga positif, menunjukkan bahwa sosialisasi melalui media sosial dan penggunaan X banner memberikan informasi yang jelas dan meningkatkan kemudahan dalam pendaftaran. Selain itu, dari sudut pandang pegawai, implementasi pendaftaran online terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan. Peningkatan kinerja terlihat dari pernyataan bahwa proses kerja menjadi lebih cepat, pelayanan semakin lancar, dan antrian berkurang. Respons pasien terhadap sistem pendaftaran online juga dipandang positif oleh pegawai, dengan beberapa tantangan yang diatasi melalui koordinasi dan pendekatan personal. dari hasil wawancara dan juga penyebaran kuesioner kepada pasien menunjukkan bahwa setelah pendaftaran online, kepuasan pasien meningkat secara signifikan. Waktu tunggu berkurang, proses pendaftaran lebih cepat, dan kualitas layanan dianggap meningkat. Secara keseluruhan dampak terhadap kepuasan pasien adalah positif.
 5. *Pelaporan kepada Pihak Puskesmas Rancaekek DTP*, laporan hasil kegiatan pengabdian masyarakat di Puskesmas Rancaekek DTP menunjukkan beberapa temuan penting mengenai kualitas layanan dan efisiensi sistem pendaftaran. Sebelum implementasi pendaftaran online, antrian di puskesmas mengalami penundaan yang signifikan, meskipun pasien secara umum menilai pelayanan cukup baik. Namun, setelah sistem pendaftaran online diterapkan, pegawai merasakan perbaikan yang signifikan dalam hal kecepatan pelayanan dan pengurangan antrian, sedangkan pasien melaporkan respons yang bervariasi; sebagian merasa bingung pada awalnya namun secara keseluruhan merasa lebih baik dengan sistem yang baru. Implementasi pendaftaran online secara konsisten diakui sebagai langkah yang efektif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan menurut pendapat kedua belah pihak. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan seperti gangguan jaringan, kurangnya pemahaman, dan keterbatasan akses internet. Upaya seperti penggunaan tethering HP dan konseling perorangan telah diambil untuk mengatasi tantangan ini.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Puskesmas Rancaekek DTP menyusun standar operasional prosedur (SOP) terkait pendaftaran online untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan pemanfaatan sistem yang optimal. Selain itu, perlu dilakukan

sosialisasi yang lebih rutin kepada masyarakat agar mereka semakin familiar dengan sistem pendaftaran online, yang diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaannya. Disarankan pula untuk menyediakan loket khusus untuk pendaftaran online guna memisahkan pendaftar online dari pendaftar manual, sehingga memperlancar proses pendaftaran dan meningkatkan efisiensi. Terakhir, pengembangan web layanan dengan menambahkan fitur pembatalan pendaftaran juga penting untuk memudahkan pasien dan memastikan slot pendaftaran tersedia untuk pasien lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Sosialisasi yang telah dilakukan oleh Kelompok Pengabdian Masyarakat Politeknik STIA LAN Bandung menggunakan sosialisasi secara *offline* maupun *online*. Dalam pelaksanaannya, maka dapat ditarik kesimpulan; Sosialisasi mengenai penggunaan sistem pendaftaran online pada masyarakat terutama pada pasien Puskesmas Rancaekek DTP dapat meningkatkan kesadaran, pemahaman dan pengetahuan akan kemudahan dalam mendaftar dan mendapatkan nomor antrian secara efektif dan efisien. Jumlah penggunaan sistem pendaftaran online meningkat secara signifikan dari 616 pasien menjadi 2.689 pasien hingga minggu ke-2 bulan Januari; meningkatnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Rancaekek DTP setelah implementasi penggunaan sistem pendaftaran online.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Tim Pengabdian Masyarakat Politeknik STIA LAN Bandung yang telah melaksanakan kegiatan pengabdian ini. Secara khusus tim PKM menghaturkan terima kasih sebesar-besarnya bagi Puskesmas Rancaekek DTP karena telah mendukung kegiatan sosialisasi terkait sistem pendaftaran online hingga selesai.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, F., Harahap, A. S., & Nugroho, A. B. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Produk dan Keunggulan Kompetitif Dalam Industri UKM. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 4, 178–181.
- Andikaputra, F. A. T., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A. B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT . Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 143–162.
- Ariyanto, A. D. P., Setyawan, A. F., & Citra, A. D. P. (2023). Sosialisasi Penggunaan Sistem Antrian Online pada Pelayanan Klinik Pratama di Desa Kebongembong Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Inovasi Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(1), 449–454. <https://doi.org/10.54082/jippm.112>
- Azkar, A., & Kusriani, K. (2024). Klusterisasi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas dengan Menggunakan Metode Algoritma Clustering K-Means. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(5), 2628–2636. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i5.1832>
- Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2024). Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1585–1592.
- Hapsari, R. A., & Sudaryanti, S. (2021). Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa Dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Desa Ngimbrang Kecamatan Bulu Kabupaten Temanggung). *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 112 – 128. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.8385>
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 7775–7788. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopsd Kota Cimahi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4823–4835.

Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP.

- Mutmainah, A. S., Handaru, J. R., Desthantri, D., Alif, S. E. N., & Pradesa, H. A. (2024). Pendampingan usaha mikro kecil dan menengah Angkringan Sadulur dengan mengoptimalkan pemanfaatan marketplace serta media sosial. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 8(2), 1526–1538.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302.
- Pradesa, H. A., Zulvia, P., & Syawali, A. Z. S. (2022). Policy Advocacy for Strengthening Village Governance in Developing Tourism Destination in Wangunharja Village. *Empowerment Society*, 5(1), 33–40. <https://doi.org/10.30741/eps.v5i1.840>
- Rahman, A., Nugroho, A. B., Tindaon, S. S., & Wijayanti, R. (2020). Advokasi Model Pemanfaatan E-Commerce Untuk Peningkatan Daya Saing Umkm. *SeTIA Mengabdi - Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 63–69. <https://setiamengabdi.stialanbandung.ac.id/index.php/stiamengabdi/article/view/8>
- Syawali, A. Z. S., Harahap, A. S., Pradesa, H. A., & Andikaputra, F. A. T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Kompute*, 4(1), 625–633. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Zulvia, P., & Harahap, A. S. (2023). Advokasi Digitalisasi Desa Dalam Pengembangan Potensi Desa Cibodas Lembang Sebagai Desa Digital. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 518–525. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i1.2501>