

INTISARI

Pada era serba digitilisasi seperti saat ini, RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep telah melakukan sebuah inovasi yaitu pelayanan pendaftaran secara online, sehingga pelayanan bisa efektif dan efisien. Pelayanan pendaftaran online dapat berjalan efektif, apabila didukung oleh partisipasi publik, namun fakta yang terjadi masih belum banyak masyarakat menggunakannya, sehingga terjadi antrian panjang. Hal ini menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat masih rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui partisipasi publik pada penggunaan pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan poli onkologi di RSUD, dengan metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat/pasien tidak terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan terkait penerapan pelayanan pendaftaran online, masyarakat terlibat dalam pengambilan keputusan secara tidak langsung dengan mempertimbangkan masukan atau ide pemikiran, persetujuan, dan keluhan yang disampaikan melalui layanan pengaduan. Partisipasi dalam pelaksanaan layanan pendaftaran online mencapai 60%, sedangkan 40% yang belum menggunakan layanan pendaftaran online. Partisipasi dalam pengambilan manfaat layanan pendaftaran online, manfaatnya belum optimal dirasakan seluruh lapisan masyarakat yang disebabkan oleh faktor pendidikan pasien dan keterbatasan sistem. Dalam aspek evaluasi, RSUD telah menyediakan Instalasi Peduli Pelanggan (IPP) untuk pengaduan atau masukan, tetapi partisipasi masyarakat rendah tidak ada keluhan atau masukan dari pasien terkait layanan pendaftaran online.

Kata Kunci: Partisipasi Publik, Pendaftaran Pnline, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

In the current era of digitalization, Dr. H. Moh. Anwar, Sumenep Regency has carried out an innovation, namely online registration services, so that services can be effective and efficient. Online registration services can run effectively if they are supported by public participation, but the fact is that not many people use them, so there are long queues. This shows that the level of community participation is still low. The aim of this research is to determine public participation in the use of online registration services for poly-oncology outpatients at RSUD, using descriptive qualitative methods, data collection techniques through observation, interviews and documentation. The research results show that RSUD does not directly involve community/patient participation in the decision-making process regarding the implementation of online registration services, but RSUD has involved the community in decision-making indirectly by considering input or ideas, thoughts, agreements and complaints from patients, which are submitted from the complaints service. Participation in implementing the online registration service reached 60%, while 40% had not used the online registration service. Even though there is an increase in the use of online services, the benefits are not optimally felt by patients, so there are still many patients queuing, due to educational and system factors. In the evaluation aspect, RSUD has provided a Customer Care Installation (IPP) for complaints or input, but community participation is low, there are no complaints or input from patients regarding the online registration service.

Keywords: Public Participation, Online Registration, Health Services.