



## Tinjauan Opini Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi E-Dokter di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2022

Angelia Putriana<sup>1</sup>, Laila Syahfitri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi D-III Perakam Dan Informasi Kesehatan, Universitas Imelda Medan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>angel93putriana@gmail.com

### Abstract

*Opinion is an absorption from a foreign language (opinion) It is an open response or answer to a problem stated in words (intangible), both in the form of written and oral opinions. The E-Doctor application is an online registration system for outpatients, by applying the practice appointment method. The purpose of this study was to determine the opinion of outpatients on the e-doctor application at RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai. This type of research is quantitative research with a descriptive approach. This research was conducted from May to August 2022. This research was carried out at RSUD.Dr.RM. Djoelham Binjai. The population in this study were all patients in outpatient services in May-August 2022. The sampling technique used by researchers in this study was purposive sampling technique. The technique used in collecting this data is by using the questionnaire method. Of the 97 people, there are 37 patients who know the E-Dokter application, and among those 37 people only 10 people use and understand how to use the E-Dokter application. There are 60 people who are completely unaware of the E-Doctor application at RSUD Dr R.M Djoelham Binjai. Therefore, it is necessary to socialize the E-Doctor application to outpatient.*

**Keywords:** *Outpatient Opinion, E-Doctor Application.*

### Abstrak

Opini merupakan serapan dari bahasa asing (opini) yang merupakan tanggapan atau jawaban terbuka terhadap suatu permasalahan yang dinyatakan dengan kata-kata (intangible), baik berupa pendapat tertulis maupun lisan. Aplikasi E-Doctor merupakan sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara online, dengan menerapkan metode janji praktek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui opini pasien rawat jalan terhadap aplikasi e-doctor di RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai Agustus 2022. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD.Dr.RM. Djoelham Binjai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pelayanan rawat jalan pada bulan Mei-Agustus 2022. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah dengan menggunakan metode kuesioner. Dari 97 orang tersebut terdapat 37 pasien yang mengetahui aplikasi E-Dokter, dan dari 37 orang tersebut

Penulis Korespondensi:

Angelia Putriana | [angel93putriana@gmail.com](mailto:angel93putriana@gmail.com)

hanya 10 orang yang menggunakan dan memahami cara penggunaan aplikasi E-Dokter. Terdapat 60 orang yang belum mengetahui sama sekali tentang penerapan E-Doctor di RSUD Dr R.M Djoelham Binjai. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi aplikasi E-Doctor kepada pasien rawat jalan.

**Kata Kunci:** Opini Pasien Rawat Jalan, Aplikasi E-Dokter

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Dirumah sakit mempunyai beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi dan sebagainya (Permenkes RI, 2018).

Adapun Rumah Sakit di Indonesia, ada dua bagian yaitu Rumah Sakit pemerintah (government hospital) dan Rumah Sakit swasta (privat hospital). RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai termasuk rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan menjadi salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah kota Binjai, Sumatra Utara. Rumah Sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang di dukung oleh layanan dokter spesialis serta di tunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Selain itu RSUD Dr. R.M Djoelham juga sebagai Rumah Sakit rujukan untuk wilayah Binjai dan sekitarnya.

Di dalam rumah sakit terdapat pelayanan kesehatan rawat jalan sebagai salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang di sediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan rawat jalan di selenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga di selenggarakan dirumah pasien atau dirumah perawatan (Hidayah A N, 2016).

Pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai mempunyai poliklinik umum dan poliklinik spesialis untuk memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan. Salah satu bagian dari pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai dimana dengan sistem perjanjian yang menggunakan aplikasi E-Dokter guna mewujudkan kelancaran atas sistem perjanjian pasien.

Adapun Aplikasi yang dipakai di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai adalah Aplikasi E-Dokter, dimana merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat kota Binjai untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan dari dokter spesialis yang ada di kota Binjai. Aplikasi ini secara khusus di buat oleh pemerintah kota Binjai yang membutuhkan pelayanan kesehatan rawat jalan dan konsultasi dengan dokter spesialis yang ada di kota Binjai. Anda dapat memilih dokter spesialis dirumah sakit tempat dokter yang bersangkutan berpraktek dan membuat janji untuk berkonsultasi tentang masalah kesehatan anda dengan mengakses aplikasi E-Dokter Binjai smart city.

RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai meluncurkan satu aplikasi E-Dokter sejak Maret 2017. Nantinya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam membuat janji kepada dokter dan lainnya yang berhubungan dengan kesehatan. Aplikasi E-Dokter ini berbasis online yang di luncurkan oleh pemerintah kota Binjai untuk memudahkan masyarakat berobat dirumah sakit. E-Dokter memberikan kemudahan pasien yang akan berobat melalui sistem online. Masyarakat dapat mendaftar, buat janji hingga mengetahui keberadaan dokter tersebut ada atau tidak dirumah sakit tersebut. Masyarakat yang ingin dilayani di rumah sakit cukup mendaftar dengan sistem online saja dan tidak perlu harus datang kerumah sakit lagi (Sugianto 2017).

Pasien yang menggunakan aplikasi E-Dokter di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai tentunya memiliki beberapa opini terkait aplikasi yang di luncurkan oleh pemerintah kota

binjai. Opini merupakan tanggapan dari semua orang dalam suatu masyarakat mengenai masalah yang menyangkut kepentingan umum (Soemirat dan Ardianto, 2012). Sedangkan pasien merupakan orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit (UU No.44, 2009).

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti temukan :

1. Karjono (2014) tentang Tinjauan Opini Pasien Terhadap Sistem Perjanjian Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Jantung dan Pembuluh Darah “Harapan Kita” Jakarta yaitu pasien yang tidak datang tepat waktu sebanyak 1.402 orang = 26.35% dari jumlah perjanjian yang ada pada periode bulan agustus 2006 sebanyak 5.315 orang = 73.65% dan berbagai faktor yang menyebabkan pasien tidak bisa datang dikarenakan : malas datang, tidak ada yang mengantar, masih ada obat, belum ada rujukan dari askes dan pasien sedang diluar kota.
3. Tri suwandi (2020) tentang Tinjauan Sistem Pendaftaran Pasien Perjanjian Rawat Jalan di Rumah Sakit Kanker Dharmas yaitu pasien perjanjian yang hadir pada bulan desember 2019 mencapai 2550 berkas rekam medis pasien rawat jalan atau dengan nilai persen 95,43%, dari ketidakhadiran pasien pada bulan desember 2019 mencapai 122 berkas rekam medis pasien rawat jalan atau dalam nilai persen 4,57% berkas rekam medis pasien. Dihitung jumlah dari 122 berkas rekam medis pasien rawat jalan dengan rata-rata perhari dalam satu bulan yaitu mencapai 7 berkas rekam medis pasien rawat jalan atau 5,73% dibulan desember 2019. Mengidentifikasi faktor penyebab ketidakhadiran pada system pendaftaran pasien perjanjian rawat jalan mengakibatkan kerugian bagi pasien itu sendiri, karena tidak mendapatkan pelayanan atau pemeriksaan oleh dokter dan di pastikan penyebabnya karena ketidak patuhnya pasien pada pelayanan atau pemeriksaan.
4. Yuda (2019) Hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan pasien perjanjian rawat jalan, yaitu: keterbatasannya sumber daya manusia di bagian penerimaan pasien khususnya pendaftaran rawat jalan, proses perjanjian pasien rawat jalan yang masih menggunakan buku manual.

Kesimpulan yang peneliti dapatkan dari ketiga jurnal di atas ialah pasien yang tidak datang tepat waktu, malas datang, tidak ada yang mengantar, masih ada obat, belum ada rujukan dari askes dan pasien sedang diluar kota, proses perjanjian pasien rawat jalan masih menggunakan buku manual. Dari hal tersebut penyebab ketidakhadiran pada system pendaftaran pasien perjanjian rawat jalan mengakibatkan kerugian bagi pasien itu sendiri, karena tidak mendapatkan pelayanan atau pemeriksaan dokter dan di pastikan penyebabnya karena ketidak patuhnya pasien pada pelayanan atau pemeriksaan.

Berdasarkan survey awal peneliti menemukan masih minimnya penggunaan terhadap aplikasi E-Dokter di karenakan kurangnya pengetahuan pasien terhadap aplikasi E-Dokter, serta sebagian pasien tidak mempunyai handphone sehingga penggunaan aplikasi E-Dokter kurang efektif di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai

## **METODE**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui Opini Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi E-Dokter di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai.

### **B. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dipelayanan rawat jalan pada bulan Mei – Agustus 2022.

### C. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan pada bulan Mei – Agustus 2022.

### D. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan cara membagikan kuisioner kepada sebagian pasien rawat jalan.

### E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner yang disusun merupakan kuesioner tertutup yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai tahun 2022.

### F. Cara Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu dengan menggunakan metode kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang Opini Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi E-Dokter di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai.

### G. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul maka dilakukan pengolahan data, data diolah secara :

1. Editing yaitu dilakukan dengan melakukan pengecekan isian formulir (wawancara) apakah jawaban sudah jelas dan konsisten
2. Entry (processing) yaitu memasukan jawaban-jawaban dari responden dalam bentuk kode (angka atau huruf) kedalam program atau software computer.
3. Tabulating data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukan data kedalam table atau penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi.
4. Cleaning yaitu melakukan pembersihan data dengan memeriksa data-data yang telah ditentukan sebelumnya.

### H. Analisa Data Penelitian

Analisa data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama yang diberkaitan dengan penelitian (Haddy, 2017). Analisa data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat.

## **HASIL**

### 1. Hasil Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Dr RM Djoelham Binjai beralamat di JL Sultan Hasanudin No.9. Kartini, Kec, Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara 20741. Rumah Sakit Dr. RM. Djoelham Binjai berdiri sejak tahun 1927 merupakan Rumah Sakit Pemerintah Kota Akreditasi Paripurna ditahun 2017 yang menyediakan sarana pelayanan kesehatan dengan rerata kunjungan pasien 5000 perbulannya. Penelitian yang telah dilaksanakan di RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai yaitu Opini Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi E-Dokter priode bulan Mei-Agustus 2022. Peneliti membagikan kuisioner kepada pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai.

Pada penelitian ini karakteristik responden Pasien Rawat jalan Tahun 2022 berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi 2 kategori yaitu Laki-Laki dan Perempuan.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin RSUD Dr.RM Djoelham Binjai Tahun 2022

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	39	40%
2	Perempuan	58	60%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Dari data primer RSUD Dr R.M Djoelham Binjai

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa frekuensi jenis kelamin berjumlah 97 orang, dimana sebagian besar responden pasien rawat jalan RSUD Dr.RM Djoelham Binjai adalah Laki-laki yaitu sebanyak 39 responden (40%) dan perempuan yaitu sebanyak 58 responden (60%). Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan di RSUD Dr.RM. Djoelham Binjai Tahun 2022. Pada penelitian ini karakteristik responden pasien rawat jalan berdasarkan pendidikan Terakhir terbagi menjadi 6 kategori yaitu Tamat SD, Tamat SMP, Tamat SMA, Tamat D3, Tamat S1, dan lainnya.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan berdasarkan pendidikan terakhir di RSUD Dr.RM. Djoelham Binjai Tahun 2022

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tamat SD	20	21%
2	Tamat SMP	8	8%
3	Tamat SMA	40	41%
4	Tamat D3	11	11%
5	Tamat S1	16	16%
6	Lainnya	2	2%
Jumlah		97	100%

Sumber : Dari data primer RSUD Dr R.M Djoelham Binjai

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir Pasien Rawat Jalan RSUD Dr.RM. Djoelham Binjai dari 97 responden adalah yaitu tamat SD sebanyak 20 responden (21%), tamat SMP sebanyak 8 responden (8%), Tamat SMA sebanyak 40 responden (41%), tamat D3 sebanyak 11 responden (11%), tamat S1 sebanyak 16 responden (16%) dan lainnya sebanyak 2 responden (2%) .

Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan RSUD Dr.RM. Djoelham Binjai Tahun 2022 berdasarkan pekerjaan terbagi menjadi 6 kategori yaitu Pelajar/Mahasiswa, Pegawai swasta, pegawai negeri, wiraswasta Ibu rumah Tangga dan lainnya. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table bawah ini:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr.RM. Djoelham Binjai Tahun 2022

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	20	21%
2	Pegawai Swasta	18	19%

3	Pegawai Negri	16	16%
4	Wiraswasta	12	12%
5	Ibu Rumah Tangga	20	21%
6	Lain-lain	11	11%
Jumlah		97	100%

Sumber : Dari data primer RSUD Dr R.M Djoelham Binjai

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar Pekerjaan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr.RM. Djoelham Binjai dari 97 responden adalah pelajar/ mahasiswa sebanyak 20 responden (21%), pegawai swasta sebanyak 18 responden (19%), pegawai negeri 16 responden (16%), wiraswasta sebanyak 12 responden (12%),ibu rumah tangga sebanyak 20 responden (21%),dan lainnya sebanyak 11 responden (11%).

4.4.1 Tabel Opini Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi E-Dokter di RSUD Dr.R.M Djoelham Djoelham Binjai

No.	Opini Pasien Rawat Jalan	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	37	38%
2	Perempuan	60	62%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Dari data primer RSUD Dr R.M Djoelham Binjai

Berdasarkan Tabel yang diatas menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti oleh peneliti hanya 37 orang yang mengetahui aplikasi E-Dokter dan 60 Orang (62%) yang tidak mengetahui aplikasi E-Dokter. Diantara 37 orang (38%) yang mengetahui aplikasi E-Dokter hanya 10 orang yang menggunakan aplikasi E-Dokter tersebut dan 27 orang lainnya tidak menggunakan aplikasi E-Dokter karena mereka berpendapat bahwa mendaftar melalui aplikasi E-Dokter tidak mudah. Dan ada 60 orang yang sama sekali tidak mengetahui aplikasi E-Dokter.

### 3.2 Pembahasan

Opini adalah pernyataan tentang sikap sikap mengenai masalah tertentu merupakan tanggapan atau jawaban terbuka terhadap satu persoalan. Opini juga mempunyai unsur sebagai molekul opini, yaitu : kepercayaan tentang sesuatu, apa yang sebenarnya dirasakan seseorang, dan persepsi. Aplikasi E-Dokter merupakan sistem pendaftaran online bagi pasien rawat jalan ,dengan menerapkan metode janji praktek, penerapan aplikasi E-Dokter ini bertujuan agar calon pasien tidak perlu lagi mengantri dirumah sakit, tetapi hanya perlu melakukan proses registrasi secara online. Dimana peneliti menemukan opini pasien rawat jalan terhadap aplikasi E-Dokter yaitu ada 37 orang (38%) yang mengetahui aplikasi E-Dokter dan 60 orang (62%) yang tidak mengetahui aplikasi E-Dokter.

Diantara 37 orang yang mengetahui aplikasi E-Dokter hanya 10 orang yang menggunakan aplikasi E-Dokter tersebut dan 27orang lainnya tidak menggunakan aplikasi E-Dokter karena mereka berpendapat bahwa mendaftar melalui aplikasi E-Dokter tidak mudah. Dan ada 60 orang yang peneliti temukan yang sama sekali tidak mengetahui aplikasi E-Dokter tersebut. Sehingga mereka tidak paham cara penggunaannya

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Tinjauan Opini Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi E-Dokter di RSUD Dr R.M Djoelham Binjai”. Dapat disimpulkan bahwa selama peneliti melakukan penelitian di RSUD Dr R.M Djoelham Binjai dan membagikan kuisioner kepada pasien rawat jalan di RSUD Dr R.M Djoelham Binjai peneliti mendapatkan beberapa opini pasien rawat jalan terhadap aplikasi E-Dokter di RSUD Dr R.M Djoelham Binjai. Dimana ada 37 orang (38%) yang mengetahui aplikasi E-Dokter, dan diantara 37 orang tersebut hanya 10 orang yang menggunakan dan mengerti cara penggunaan aplikasi E-Dokter. Ada 60 orang (62%) yang sama sekali tidak mengetahui aplikasi E-Dokter di RSUD Dr R.M Djoelham Binjai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abelson, B., 2012, Flu Shots, Antibiotics, & Your Immune System, (Online)
- Kristanto, Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya, Yogyakarta : Gava Media, 2018.
- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). Instrumen Pengumpulan Data. 1-20
- Departemen Kesehatan. 2009. Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit Jakarta Kementerian Kesehatan.
- Dra. Helena Olli, MM. & Novi Erlita, S.Sos., M.a. (2011), Opini Publik Edisi Kedua. Jakarta. PT.INDEKS Permata Putri Media.
- Haliman and Wulandari, 2012. Cerdas Memilih Rumah Sakit. Yogyakarta : CV, Andi Offset.
- Nazvia, N., Loekqijana, & Kurniwati, J. (2012). Faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan SOP asuhan keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. Jurnal Kedokteran Brwajaya, 28(1),21-25
- Notoadmodjo, S. (2012). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Jakarta : Rineka Cipta,
- Permenkes Kesehatan RI. 2018. Profil Kesehatan Indonesia 2017. Jakarta : Kemenkes RI. Diakses pada tanggal 31 Januari 2019
- Potter & Perry, (2012), Fundamental Keperawatan, Edisi 7 Buku 1. Jakarta : Salemba Medika
- Soemirat, Elvinaro Ardianto (2012). Dasar-dasar Public Relations. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nicholas.2015. Ortopedi dan Fraktur Sistem Apley.Jakarta : Widya Medika, Hal 238-284.
- Oktavia, D. (2020). Analisis ketidaklengkapan Pengisian Lembar Informed Consent Pasien Bedah di Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesi (JMIKI),8(1),24..