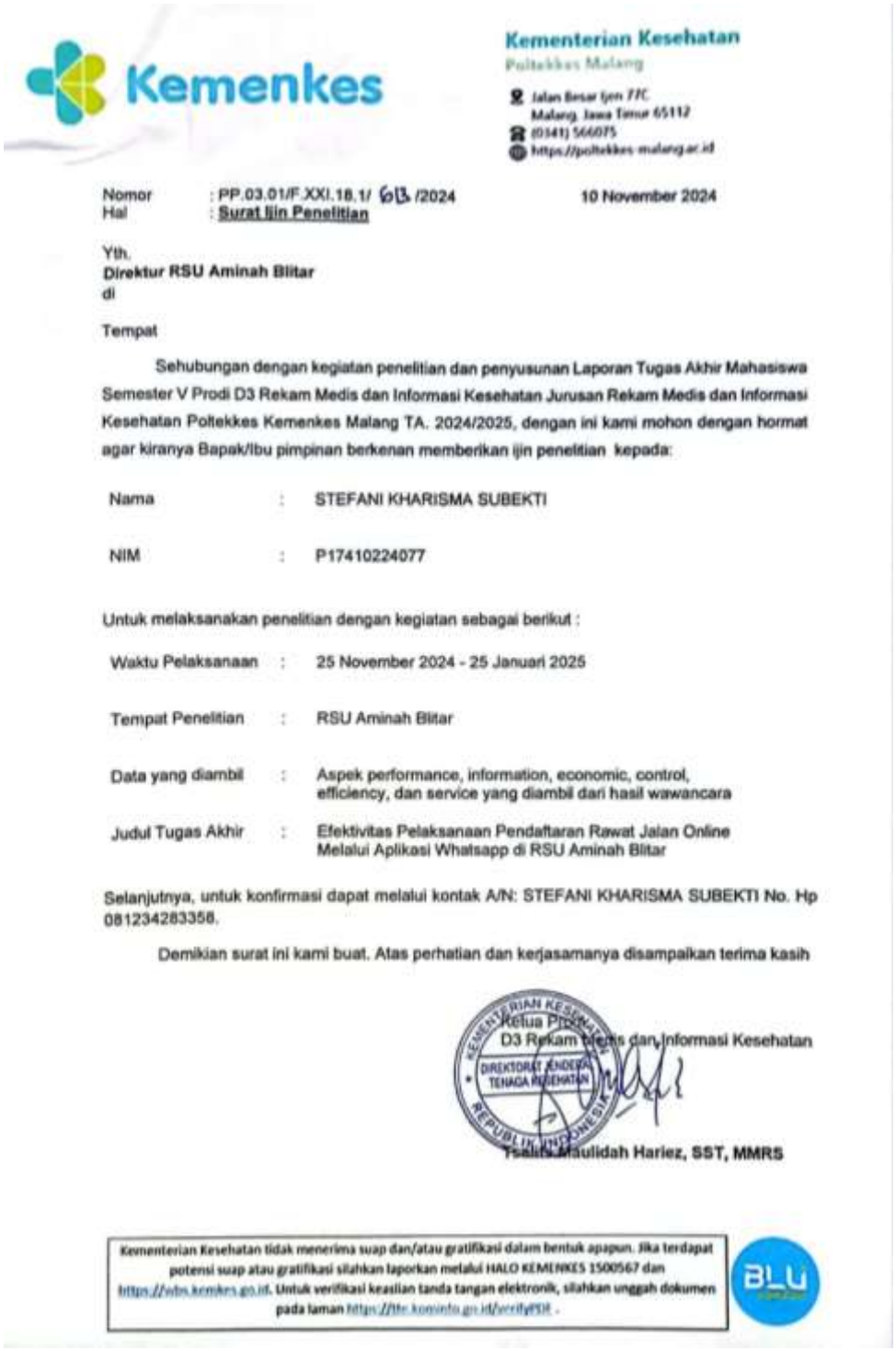
LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Malang
Jalan Besar Ijen 77C
Malang, Jawa Timur 65112
(0341) 566075
https://poltekkes-malang.ac.id

Nomor : PP.03.01/F.XXI.18.1/ 613 /2024 10 November 2024
Hal : Surat Ijin Penelitian

Yth.
Direktur RSU Aminah Blitar
di
Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2024/2025, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada:

Nama	:	STEFANI KHARISMA SUBEKTI
NIM	:	P17410224077

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan	:	25 November 2024 - 25 Januari 2025
Tempat Penelitian	:	RSU Aminah Blitar
Data yang diambil	:	Aspek performance, information, economic, control, efficiency, dan service yang diambil dari hasil wawancara
Judul Tugas Akhir	:	Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Online Melalui Aplikasi Whatsapp di RSU Aminah Blitar

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: STEFANI KHARISMA SUBEKTI No. Hp 081234283356.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

Ketua Prodi
D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

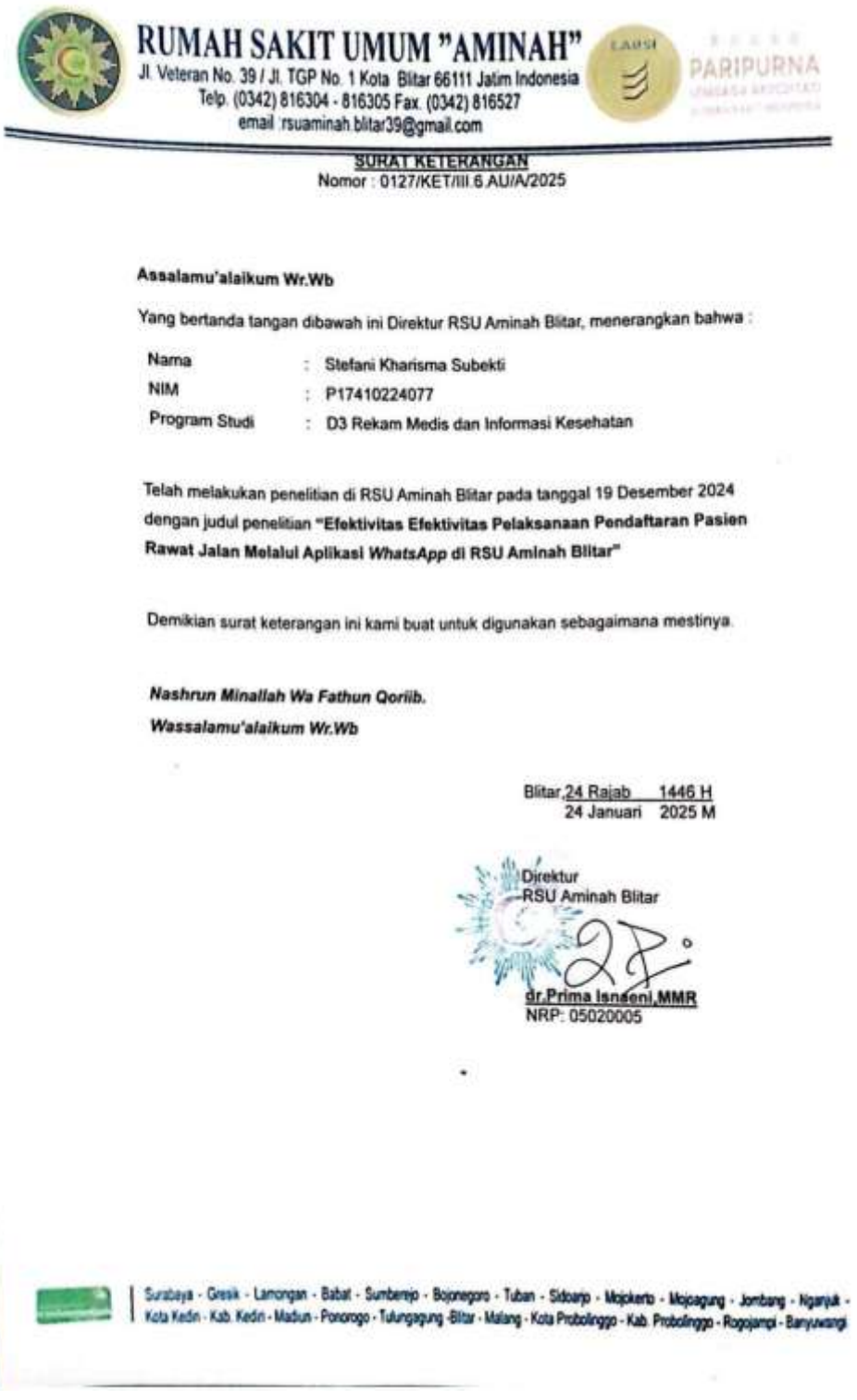
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN

Tsalis Maulidah Hariez, SST, MMRS

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF .

BLU

Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian



RUMAH SAKIT UMUM "AMINAH"
Jl. Veteran No. 39 / Jl. TGP No. 1 Kota Blitar 66111 Jatim Indonesia
Telp. (0342) 816304 - 816305 Fax. (0342) 816527
email :rsuaminah.blitar39@gmail.com

PARIPURNA

SURAT KETERANGAN
Nomor : 0127/KET/III.6.AU/A/2025

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur RSU Aminah Blitar, menerangkan bahwa :

Nama	:	Stefani Kharisma Subekti
NIM	:	P17410224077
Program Studi	:	D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Telah melakukan penelitian di RSU Aminah Blitar pada tanggal 19 Desember 2024 dengan judul penelitian **"Efektivitas Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Melalui Aplikasi *WhatsApp* di RSU Aminah Blitar"**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Nashrun Minallah Wa Fathun Qoriib.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Blitar, 24 Rajab 1446 H
24 Januari 2025 M

Direktur
RSU Aminah Blitar

dr.Prima Isnaeni,MMR
NRP: 05020005

Surabaya - Gresik - Lamongan - Babat - Sumberejo - Bojonegoro - Tuban - Sidoarjo - Mojokerto - Mojoagung - Jombang - Nganjuk - Kota Kediri - Kab. Kediri - Madiun - Ponorogo - Tulungagung -Blitar - Malang - Kota Probolinggo - Kab. Probolinggo - Rogojampi - Banyuwangi

Lampiran 3 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP)

LEMBAR PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN (PSP)

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN MELALUI APLIKASI *WHATSAPP* DI RSU AMINAH BLITAR

Peneliti:

Stefani Kharisma Subekti

P17410224077

Saya mahasiswa Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang sedang melakukan penelitian mengenail Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Whatsapp* di RSU Aminah Blitar. Tujuan peniliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisa efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* dari segi *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service.*

Agar terciptanya tujuan dari penelitian ini, saya selaku peneliti mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu sebagai narasumber. Segala sesuatu dalam penelitian yang berhubungan dengan informasi yang diberikan narasumber menjadi tanggung jawab Peneliti untuk menjaga kerahasiaannya. Semua data yang digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Informasi yang peneliti dapatkan dari Bapak/Ibu akan dipergunakan dalam pengembangan ilmu dan sebagai bukti penelitian yang sah dalam penelitian.

Apabila Bapak/Ibu tidak menginginkan menjadi bagian dari narasumber penelitian ini, Bapak/Ibu berhak menolak dan tidak ikut berperan dalam penelitian ini tanpa ada ganjaran apapun. Keikutsertaan sebagai narasumber dalam penelitian ini adalah bersifat sukarela

Blitar, 25 November 2024

Peneliti



Stefani Kharisma Subekti

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4 Informed Consent

INFORMED CONSENT
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Setelah mendapat penjelasan serta mengetahui manfaat penelitian, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : W.S
Jabatan : Admin Pendaftaran Online.

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai informan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Stefani Kharisma Subekti
NIM : P17410224077

Dengan Judul Penelitian adalah Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Whatsapp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode PIESCES (*Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, Service)*. Demikian surat pernyataan ini dibuat, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Blitar, 19 Desember 2024.
Informan

(W.S.)

INFORMED CONSENT
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Setelah mendapat penjelasan serta mengetahui manfaat penelitian, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mei
Jabatan : Pasien

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai informan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Stefani Kharisma Subekti
NIM : P17410224077

Dengan Judul Penelitian adalah Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Whatsapp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode PIESCES (*Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, Service)*. Demikian surat pernyataan ini dibuat, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Blitar, 19 Desember 2024
Informan

(Mei)

INFORMED CONSENT
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Setelah mendapat penjelasan serta mengetahui manfaat penelitian, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : K L .
Jabatan : Pasien

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai informan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Stefani Kharisma Subekti
NIM : P17410224077

Dengan Judul Penelitian adalah Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Whatsapp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode PIESCES (*Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, Service)*. Demikian surat pernyataan ini dibuat, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Blitar, 19 Desember 2024
Informan

( )

INFORMED CONSENT
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Setelah mendapat penjelasan serta mengetahui manfaat penelitian, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : S
Jabatan : pasien

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai informan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Stefani Kharisma Subekti
NIM : P17410224077

Dengan Judul Penelitian adalah Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Whatsapp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode PIESCES (*Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, Service)*. Demikian surat pernyataan ini dibuat, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Blitar, 19 Desember 2024
Informan

( )

INFORMED CONSENT
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Setelah mendapat penjelasan serta mengetahui manfaat penelitian, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adinda SP
Jabatan : IRT

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai informan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Stefani Kharisma Subekti
NIM : P17410224077

Dengan Judul Penelitian adalah Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Whatsapp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode PIESCES (*Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, Service)*. Demikian surat pernyataan ini dibuat, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Blitar, 19 Desember 2024

Informan

( )

INFORMED CONSENT
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Setelah mendapat penjelasan serta mengetahui manfaat penelitian, maka saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rini Amarta
Jabatan : pasien

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai informan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Stefani Kharisma Subekti
NIM : P17410224077

Dengan Judul Penelitian adalah Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Whatsapp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode PIESCES (*Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, Service)*. Demikian surat pernyataan ini dibuat, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Blitar, 19 Desember 2024

Informan

(Rini Amarta)

Lampiran 5 Foto Kegiatan













Lampiran 6 Matriks Wawancara

Aspek Performance					
Apakah menurut bapak/ibu tampilan dari fitur aplikasi *WhatsApp* mudah dipahami sehingga mempercepat proses pendaftaran rawat jalan *online*?					
Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5	Narasumber 6
"Iya, kalo untuk saya sendiri mudah ya..soalnya nggak ribet gitu pakai aplikasi ini.."	"Sangat mudah..."	"Iya mudah karena tampilannya langsung poin-poinnya.."	"Iya..."	"Iya..karena kan kita dapat pesan isinya poin-poin yang menunjukkan arahan kita mau kemana, jadi tinggal klik nanti ada pilihan pemeriksaan. Misalnya pasien baru mau periksa ke poli itu ada item formatnya sendiri. Jadi pasien baru yang mau berobat nggak bingung.."	"Kalo dari aku sendiri tampilan aplikasi WhatsApp mudah dipahami dan digunakan ya..soalnya kan udah dipakai sehari-hari. Kalau sekarang kan pendaftaran *online* itu aplikasinya ada 2 yang satu WhatsApp biasa, yang satu WhatsApp blast. Kalau WhatsApp biasa itu diconnect ke WhatsApp auto, kalau minusnya pada saat WhatsApp autonya off kita yang bingung karena jawaban otomatisnya nggak ada, kita kan jadi harus bales manual.. nah itu malah lebih lama. Sebenarnya enak pakai WhatsApp blast tapi ya itu temen-temen masih awam sama fiturnya nya, soalnya tampilannya di computer itu beda banget. Tools nya pun kalau dienter langsung ke kirim"

Apakah bapak/ibu pernah merasa kebingungan bahkan kesulitan selama proses pendaftaran rawat jalan *online* terkait fitur yang ada pada aplikasi *WhatsApp?*					
Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5	Narasumber 6
"Selama ini saya nggak pernah.."	"Nggak ada sih.."	"Sejauh ini tidak ada kesulitan.."	"Nggak, tidak ada"	"Untuk kesulitannya sepertinya nggak ada.."	"Kalau untuk WhatssApp biasa nggak ada sih selama ini, karenakan penggunaan aplikasinya sehari-hari jadi udah biasa. Tapi kalau penggunaan WhatsApp blast aplikasi yang baru, kesulitannya misal ada pesan masuk itu harus refresh dulu jadi nggak kaya WhatssApp biasa yang langsung masuk. Jadi setiap selesai membalas chat, kemudian pesannya udah habis harus di refresh lagi nanti masuk pesan banyak lagi"
Aspek Information					
Apakah menurut bapak/ibu informasi yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp lebih mudah diterima karena penyampaiannya lebih akurat dan lengkap sehingga dapat memenuhi kebutuhan terkait informasi kesediaan, pembatalan, dan perubahan jadwal pemeriksaan dokter?					
Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5	
"Kalo dari saya sendiri iya, kalau di WhatssApp informasinya kan bisa dibaca	"Memudahkan.."	"Kalau yang saya alami mempermudah ya, kalau ada dokter yang ganti jadwal langsung dapat pesan pergantian hari"	"Mempercepat.."	"Menurut saya lebih memudahkan sih mbak misal ada poli yang tiba-tiba diganti jadwal gitu di *WhatsApp* dan infornya	

berulang, tapi kalau daftar secara langsung kemudian kan petugasnya menyampaikan informasi melalui kata-kata jadi rawan untuk saya lupa, tapi kalau WhatsApp kan bisa dibaca ulang”				itu jelas misal dokter ini, pindah jadwal hari ini jam segini dan jadwal kita juga sudah dialihkan langsung dari sananya”
Apakah menurut anda pemberian informasi yang lebih akurat dan lengkap melalui aplikasi WhatsApp terkait informasi kesediaan, pembatalan, dan perubahan jadwal pemeriksaan dokter lebih mudah dilakukan?				
Narasumber 6				
“Iya lebih mudah, jadi dari poli menginfokan ke admin, lalu dari admin menginfokan ke pasien dengan broadcast. Broadcast itu fitur yang ada di WhatssApp blast aplikasi baru kita. Dari pihak EDP juga ada fitur untuk list pasien yang terdaftar di poli tersebut pada tanggal tersebut, jadi udah ada nomor telfonnya langsung. Misal nomernya nggak bisa di WhatssApp, nanti di SMS. Tapi untuk kendalanya kadang pasien kan sudah tua yang megang HP anaknya terus nanti informasinya tidak tersampaikan ke orang tersebut. Misal nggak pakai WhatssApp blast juga di WhatssApp manual satu-satu pakai WhatssApp biasa. Kalau untuk perubahan jadwal sama buat pasien yang daftar JKN Mobile tanpa surat kontrol atau nggak bisa daftar lewat JKN itu bisa menghubungi admin ke WhatssApp biasa maupun WhatssApp blast”				
Aspek Economic				

Bagaimana menurut anda terkait biaya pengadaan WhatsApp blast dengan fitur-fitur tools yang lebih mudah digunakan dan beraneka ragam?
Narasumber 6
“Pengadaan WhatsApp blast kurang lebih 4,5 juta buat 6 bulan masa penggunaan aplikasi. Untuk fiturnya bukan banyak si..tapi lebih mudah digunakan cuman kan masih masa penyesuaian jadi masih agak bingung, cuman minusnya kalau WhatssApp blast kan terbatas di conversationnya sebulannya cuman 1000 conversation, kalau WhatsApp biasa biayanya nggak gima-gimana kan aplikasinya dibuka di WhatsApp Web cuman pasien harus ngetik manual untuk cara daftarnya”
Aspek Control
Apakah data pasien yang mendaftarkan diri melalui aplikasi WhatsApp terjamin kerahasiaannya? Mengingat simpang-siur marak terjadi penyadapan/pembajakan aplikasi tersebut
Narasumber 6
“Kalo untuk kebocoran data selama ini nggak pernah, tapi waktu itu pernah WhatssApp nya terblokir karena kita spam. Maksutnya spam itu di kita ada slah (/) yang berulang kali dikirim seperti (/baik_sama_sama). Nah di WhatssApp itu ada peringatan kalau kita itu nyepam dan aplikasi di off kan selama 24 jam kalau nggak salah. Kalau masalah penyadapan terus data-data pasien yang bocor insyallah aman. Pernah ada juga sih scam kayak ngirim foto atau link buat di klik, tapi kita dari awal sudah diperingatkan dari pihak marketing untuk jangan sampai di klik, jadi nggak sampai ada kejadian itu”
Aspek Efficiency

Apakah menurut bapak/ibu penggunaan aplikasi *WhatsApp* untuk pendaftaran pasien rawat jalan *online* di RSU Aminah Blitar mampu meringankan pengguna dari segi biaya dan waktu?				
Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
"Justru pendaftaran dengan WhatssApp itu lebih mudah, lebih cepet gitu. Saya dari rumah udah bisa daftar online antreannya lebih cepet, dibandingkan harus kerumah sakit dulu yang memakan waktu, belum tentu dapat antrean yang lebih awal. Jadi sangat efektif sih"	"Sangat si mbak, sekarang kan semuanya serba canggih serba online, jadi kalau daftar pakai whatssApp jadi lebih cepat"	"Ehm..ya cukup terbantu"	"Iya.."	"Menurut saya kalau dari segi waktu meringankan karena kalau kontrol nggak perlu antre lama-lama. Daftar bisa dari rumah, datang ke rumah sakit langsung ke poli..jadi untuk waktunya lebih efisien. Kemudian untuk biaya menurut saya enggak ada pengaruh apapun soalnya kalau daftar lewat WhatssApp cuma butuh kuota internet"
Bagaimana menurut anda terkait pemanfaatan seluruh petugas rekam medis selain admin pendaftaran online untuk mampu mendaftarkan pasien rawat jalan online menggunakan whatsApp?				
Narasumber 6				

"Admin pendaftaran *online* itu ada 2 orang, tapi kalau pesan WhatsApp nya ramai dibantu sama petugas rawat jalan juga..pokoknya conditional lah. Soalnya kalau dulu paling mentok 25-30 pesan masuk udah banyak banget, keteteran. Kalau sekarang itu udah hampir 50 lebih 1 shift dengan aku itu serabutan. Serabutannya itu, aku mendaftarkan pasien yang fast track IGD, terus pasien yang tanya-tanya informasi juga ke aku dan itu nggak pakai nomor antrian, jadi langsung diarahkan ke loket ku, terus menggesek pasien asuransi terutama pasien yang udah daftar tinggal gesek aja itu harus di aku, misal asuransinya enak nggak harus konfirmasi bisa selesai dalam kurun waktu 2-3 menit jadi pesan nggak sampai numpuk. Tapi kalo tipe asuransinya yang harus konfirmasi dulu, berkasnya banyak, harus fotocopy ini itu biasanya sampai 5 menitan lah itu memakan waktu dan pesan WhatssApp bisa numpuk lagi. Kalau dulu pesan masuk ke WhatssApp itu 5 menit sekali, 2 menit sekali. Kalau sekarang itu nggak cuman hitungan detik, jadi dalam 1 menit bisa masuk 5-6 chat. Kalau dulu WhatssApp masih terkondisikan banget, kalau sekarang tengah malampun chat masuk tetap ada, soalnya kita buka 24 jam. Untuk minusnya, setelah shift malam jam 21.00 nggak ada pelayanan admin, dan sekarang pegang WhatsApp blast sama WhatsApp biasa, jadi keteteran. Kalau petugasnya nggak tau mengenai WhatsApp blast kan nggak ngerti kalau harus di refresh dulu, yang semula kaya nggak ada chat ternyata sudah banyak pesan chat pasien yang masuk. Kadang malem itu pasien offline sepi yang *online* rame. Kalau gitu kan efektif nggak pelayanan cuman membalas chat WhatsApp aja. Tapi kalau *offline* dan *online* rame petugasnya cuman 2 juga susah. Tapi untuk saat ini belum ada solusi terkait shift malam itu. Yang malam petugasnya 2 dan petugas FO terbatas"
Sudah pernahkan diadakan pelatihan maupun seminar untuk petugas pendaftaran online?
Narasumber 6
"Kalau pelatihan sih nggak ada. Pernah ada webinar terkait WhatssApp blast yang diadakan pihak vendor dengan pihak yang bekerjasama se Indonesia tapi kami nggak ikut karena kita nggak tau informasinya, tau-taunya udah terlambat. Kalau seminar terkait efektif dan efisiennya pendaftaran *online* itu belum pernah sama sekali selama aku jadi admin"

Aspek Service				
Bagaimanakah menurut bapak/ibu terkait respon time yang dilakukan petugas dalam menggunakan WhatsApp untuk melayani pasien?				
Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	Narasumber 4	Narasumber 5
“Cepet kok, biasanya nggak sampai 5 menit udah langsung dibales, cepet juga kita dapat datanya, soalnya balasan pesannya langsung nyantumin apa aja data diri yang diperlukan untuk proses pendaftaran.. ”	“Petugasnya cepat dan tanggap..”	“Balesannya cepet, jadi sangat terbantu banget..”	“Cepet..kadang baru 2 menit sudah dibalas, nggak sampai 5 menit, tapi kalau daftar waktu malam biasanya lebih lambat balesan pesannya..”	“Lumayan cepat, nggak sampai nunggu berjam-jam gitu enggak..”