

Analisis Efektivitas Pelaksanaan Program Uhc Kota Bandung Di Rsud Bandung Kiwari

¹Karini Sri Rejeki, ²Syaikhul Wahab

¹ Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,

^{1,2}Politeknik PiksiGanesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

E-mail: [1karinisrirejeki23@gmail.com](mailto:karinisrirejeki23@gmail.com), [2syaikhulwahab@gmail.com](mailto:syaikhulwahab@gmail.com)

ABSTRACT

Outpatient registration is a very important initial stage in healthcare service, which directly affects the effectiveness and efficiency of medical service processes. In the era of digitalization, the use of information technology such as the Frista application is expected to improve the smoothness and speed of the outpatient registration process. This study aims to analyze the effectiveness of using Frista to support the outpatient registration process at RSUD Bandung Kiwari. The method used is descriptive study with data collection through observation, interviews, and documentation of the use of the Frista application. The results show that the use of Frista significantly speeds up the registration time, reduces queues and errors in patient data entry, and increases patient and administrative staff satisfaction. However, some technical difficulties and the need for training for staff in optimizing usage were still found in the application. In conclusion, Frista plays an important role in supporting the effectiveness of outpatient patient registration with the note that there are technical improvements.

Keywords: *Outpatient Registration, FRISTA, Effectiveness.*

ABSTRAK

Pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tahap awal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas dan efisiensi proses pelayanan medis. Dalam era digitalisasi, pengan teknologi informasi seperti aplikasi Frista diharapkan dapat meningkatkan kelancaran dan kecepatan proses pendaftaran pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengan Frista dalam menunjang proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. Metode yang dinamakan adalah studi deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pengan aplikasi *Frista* Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengan Frista secara signifikan mempercepat waktu pendaftaran, mengurangi antrian dan kesalahan input data pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien dan petugas administrasi. Namun, masih ditemukan beberapa kendala teknis dan kebutuhan pelatihan bagi staf dalam mengoptimalkan pengan aplikasi tersebut. Kesimpulannya, Frista berperan penting dalam menunjang efektivitas pendaftaran pasien rawat jalan dengan catatan adanya perbaikan teknis.

Kata Kunci : *Pendaftaran Rawat Jalan, FRISTA , Efektivitas*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah tempat di mana kita bisa mendapatkan berbagai layanan kesehatan lengkap, mulai dari rawat inap, rawat jalan, hingga penanganan keadaan darurat, sesuai aturan Menteri Kesehatan No. 22 Tahun 2020 [1]. Selain mengobati penyakit, rumah sakit juga berperan penting dalam mencegah penyakit dan memberikan pelayanan yang menyeluruh untuk masyarakat. Tak hanya itu, rumah sakit juga menjadi tempat penelitian medis dan pendidikan bagi tenaga kesehatan.

Rekam medis, menurut peraturan terbaru, adalah catatan yang berisi informasi tentang identitas pasien, hasil pemeriksaan, serta tindakan dan layanan yang sudah diberikan. Salah satu bagian paling penting dari rekam medis adalah proses registrasi pasien rawat jalan, yang merupakan langkah awal saat pasien atau keluarganya bertemu dengan petugas rekam medis. Di rumah sakit modern yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan (TPRJ) adalah titik pertama di mana semua data penting pasien dicatat dengan rapi untuk memastikan pelayanan kesehatan berjalan lancar dan tepat [2].

Pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tahapan awal yang sangat krusial dalam proses pelayanan kesehatan. Tahap ini seringkali menjadi pintu masuk utama bagi pasien untuk bisa mengakses layanan medis yang dibutuhkan [3]. Keberhasilan dan efektivitas proses pendaftaran ini bukan hanya berkaitan dengan aspek administratif semata, melainkan sangat berpengaruh terhadap kelancaran alur pelayanan rawat jalan, mulai dari pemeriksaan hingga pengobatan. Proses pendaftaran yang berjalan dengan cepat, akurat, dan efisien dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien, meminimalkan kesalahan input data, serta meningkatkan kepuasan pasien dan tenaga kesehatan yang terlibat.

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini memberikan peluang besar dalam mendorong peningkatan kualitas

pelayanan kesehatan, khususnya pada mekanisme pendaftaran pasien rawat jalan. Dalam konteks ini, aplikasi Frista hadir sebagai inovasi teknologi yang berperan penting dalam menunjang proses pendaftaran yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai fungsi pendaftaran seperti pencatatan data pasien, penjadwalan kunjungan, serta validasi data secara digital, sehingga mampu mengatasi berbagai masalah klasik seperti antrean panjang, kesalahan manual, dan proses yang memakan waktu lama.

Meski demikian, implementasi teknologi seperti Frista tidak serta merta berjalan mulus tanpa hambatan. Tantangan yang sering dihadapi antara lain adalah kendala teknis yang mungkin muncul akibat infrastruktur yang belum optimal dalam mengkan aplikasi.

Sebuah kajian mendalam tentang peran Frista menjadi sangat penting untuk mendapatkan gambaran menyeluruh terkait sejauh mana aplikasi ini mampu meningkatkan efektivitas proses pendaftaran pasien rawat jalan. Penelitian ini akan melakukan analisis terhadap berbagai aspek, termasuk kecepatan, akurasi, dan kemudahan pengan aplikasi, serta dampaknya terhadap kepuasan pasien. Pendekatan penelitian yang akan meliputi observasi langsung terhadap proses pendaftaran yang mengkan Frista, wawancara mendalam dengan petugas administrasi dan pasien untuk mendapatkan sudut pandang peng, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pengan aplikasi dan hasil pelaksanaannya.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai manfaat, tantangan, dan potensi optimalisasi pengan aplikasi Frista dalam pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih responsif, efisien, dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Sehingga penulis mengangkat judul "Analisis Penggunaan Frista Guna

Menunjang Efektivitas Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan RSBK “

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan dilakukan di RSUD Bandung Kiwari. Penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan. Dalam memilih informan, peneliti memakai metode purposive sampling, yaitu memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan relevan dengan topik penelitian. Informan yang dipilih adalah petugas yang berhubungan langsung dengan pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien pengguna BPJS rawat jalan yang diwajibkan melakukan frista di RSUD Bandung Kiwari, namun mengalami kendala karena data mereka tidak bisa terverifikasi. Data penelitian dikumpulkan lewat observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rumah sakit dan pasien BPJS yang menjalani rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari, ditemukan adanya kendala terkait penggunaan frista. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, metode observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan secara menyeluruh. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu petugas rekam medis di bagian pendaftaran untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan. Data yang diperoleh dari sistem pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Bandung Kiwari menunjukkan adanya variasi penggunaan metode verifikasi yang berbeda setiap bulannya dalam triwulan kedua tahun 2025. Metode verifikasi yang utama digunakan adalah Frista, fingerprint, approval, dan verifikasi anak [4].

bulan_tahun	jenis_verifikasi	total_data
2025-04	frista	7107
2025-04	fingerprint	522
2025-04	approval	665
2025-04	anak	377
2025-05	frista	7800
2025-05	fingerprint	676
2025-05	approval	611
2025-05	anak	499
2025-06	frista	5549
2025-06	fingerprint	431
2025-06	approval	402
2025-06	anak	382

Dari data ini, aplikasi Frista jelas menjadi pilihan utama karena jumlah penggunaannya jauh lebih banyak dibandingkan metode lain. Pada bulan Mei, misalnya, hampir 7.800 pasien melakukan verifikasi melalui Frista, menandakan aplikasi ini sangat membantu percepatan proses pendaftaran serta mengurangi antrian di rumah sakit. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan Frista membuatnya sangat diminati oleh pasien dan tenaga administrasi.

Metode fingerprint yang menggunakan sidik jari juga mendapat tempat penting. Meskipun jumlahnya lebih rendah dibanding Frista, penggunaan fingerprint relatif stabil dan menunjukkan komitmen rumah sakit untuk menjaga data pasien tetap aman dan valid. Dengan biometrik ini, risiko penyalahgunaan atau data ganda bisa diminimalisasi, sehingga keamanan informasi pasien meningkat.

Sementara itu, metode approval dan anak nampak digunakan untuk situasi atau pasien yang membutuhkan verifikasi khusus atau tambahan. Misalnya, verifikasi anak tentu diperlukan saat registrasi pasien anak-anak yang mungkin membutuhkan perlakuan administrasi khusus, sementara approval digunakan dalam proses persetujuan tertentu. Meski jumlahnya tidak sebanyak Frista dan fingerprint, keberadaan metode ini menunjukkan fleksibilitas RSUD dalam melayani pasien dengan kondisi yang berbeda-beda.

Terlihat adanya penurunan jumlah pengguna Frista pada bulan Juni, yang mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor

seperti perubahan operasional rumah sakit atau fluktuasi musiman. Namun, hal ini tidak mengurangi peran penting Frista yang tetap menjadi andalan di proses pendaftaran pasien rawat jalan.[5]

Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bagaimana RSUD Bandung Kiwari menggabungkan berbagai metode verifikasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan terpercaya. Pendekatan ini memperlihatkan adaptasi teknologi digital yang sesuai dengan kebutuhan pasien serta operasional rumah sakit, sehingga kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan bisa semakin baik.

1. Implementasi Pendaftaran Rawat jalan di RSUD Kota Bandung

Berdasarkan sistem yang diterapkan di RSUD Kota Bandung, terdapat lima loket pendaftaran untuk pasien rawat jalan, dimana loket 1 hingga 3 melayani pendaftaran secara langsung, sementara loket 4 dan 5 khusus untuk pendaftaran online. Layanan buka setiap Senin sampai Jumat dari pukul 07.00 hingga 14.00 WIB, dan Sabtu hingga pukul 13.00 WIB. Pasien harus membawa data diri sesuai KTP saat mengakses situs web atau aplikasi pendaftaran, kemudian melakukan registrasi dengan memilih poliklinik dan jadwal reservasi. Setelah registrasi berhasil, pasien menerima nomor reservasi yang harus ditunjukkan kepada petugas saat datang. Semua pasien, baik baru maupun yang sudah pernah berobat, wajib mengikuti sistem reservasi online ini, dengan kode reservasi yang hanya berlaku pada hari tersebut [6]. Untuk mempercepat proses pendaftaran peserta BPJS, RSUD Bandung Kiwari telah mengimplementasikan Sistem Rekam Medis Elektronik (RKE) melalui aplikasi Transmedic yang berfungsi sebagai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) [7]. pendaftaran sehingga proses konfirmasi ulang di loket berjalan hampir tanpa kertas, kecuali beberapa dokumen persyaratan tertentu. Pasien yang datang langsung akan diarahkan alur pendaftarannya oleh petugas keamanan atau pusat informasi

rumah sakit, kemudian mengambil nomor antrian melalui mesin antrian dan menunggu panggilan nomor. Setelah dipanggil, pasien menunjukkan nomor antrian tersebut kepada petugas loket dan menyerahkan beberapa dokumen yang diperlukan untuk melengkapi proses pendaftaran [8].

2. Efektivitas Penggunaan Frista Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung

Proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD kini menjadi lebih cepat dan praktis, baik melalui pendaftaran online maupun langsung di tempat, berkat penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) [9]. Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk pendaftaran menetapkan proses yang dimulai dari pendaftaran ulang oleh petugas hingga pengambilan frista. Banyak pasien merasa pendaftaran menjadi lebih mudah dengan sistem rekam wajah yang terintegrasi. Sekarang, pasien BPJS Kesehatan dapat menggunakan E-KTP yang diverifikasi melalui frista untuk mendaftar, sehingga proses ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan Kesehatan [10].

Penggunaan sistem frista memberikan banyak manfaat bagi pasien, rumah sakit, dan BPJS Kesehatan. Frista menjamin kepastian pelayanan sehingga pasien merasa hak atas perawatan terpenuhi dan mengurangi risiko pemalsuan data peserta. Sistem ini juga membantu auditor untuk memastikan pasien yang menerima layanan benar-benar memenuhi syarat. Dengan adanya rekam wajah, pasien tidak perlu khawatir jika kehilangan kartu JKN-KIS atau lupa membawanya, mereka tetap dapat mendapatkan layanan hanya dengan mendaftar menggunakan frista di meja pendaftaran [11].

Selain itu, frista memastikan bahwa data klaim mutu pelayanan rumah sakit tersampaikan dengan tepat ke BPJS Kesehatan dan menghindari penyalahgunaan layanan oleh yang tidak berhak. Jika pasien datang dengan data yang tidak sesuai nama yang tercatat,

mereka dianggap tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan perawatan, sehingga mencegah penyalahgunaan. Penggunaan frista juga mengurangi penggunaan fotokopi dan kertas, menyederhanakan administrasi, dan memastikan bahwa pasien yang lupa membawa kartu kepesertaan tetap dilayani tanpa penolakan [12].

SIMPULAN

Penggunaan aplikasi Frista dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari terbukti sangat membantu mempercepat layanan pendaftaran. Dengan Frista, pasien dapat terdaftar lebih cepat sehingga mengurangi antrian yang selama ini menjadi kendala umum di rumah sakit. Selain itu, aplikasi ini juga membantu mengurangi risiko kesalahan data yang sering terjadi saat pendaftaran manual, yang tentu sangat berdampak pada kualitas pelayanan.[13]

Meskipun masih ada beberapa kendala teknis, kehadiran Frista memberikan banyak kemudahan baik bagi pasien maupun tenaga administrasi. Data juga menunjukkan bahwa selain Frista, metode lain seperti fingerprint dan approval tetap digunakan sebagai pendukung untuk memastikan keamanan dan validitas data pasien [14].

Secara keseluruhan, digitalisasi melalui Frista bukan hanya soal teknologi, tapi juga tentang bagaimana rumah sakit bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan secara menyeluruh. [15]. Dengan terus melakukan pengembangan dan perbaikan, RSUD Bandung Kiwari bisa semakin memberikan layanan yang nyaman dan memuaskan bagi para pasiennya

.DAFTAR PUSTAKA

K. K. RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perencanaan Umum Rumah Sakit," 2020, *Kemendes RI, Jakarta*.
F. Ridhwan, "Efektivitas Penerapan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit: Sebuah Kajian

Tinjauan," *J. Sist. Inf. Kesehat.*, 2020.

I. Indonesia, "Digitalisasi Layanan Kesehatan dengan SIMRS dan Pendaftaran Online," 2024.

[Online]. Available:

<https://www.infokes.id>

R. B. Kiwari, "Laporan Data Pendaftaran Rawat Jalan Triwulan Kedua Tahun 2025," RSUD Bandung Kiwari, Bandung, 2025.

C. A. Siregar and N. A. Harahap, "Evaluasi Sistem Antrian Digital terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit," *J. Manaj. dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 58–67, 2022.

Transmedic, "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) – Panduan Implementasi," 2023.

[Online]. Available:

<https://transmedic.id>

A. Azrul, *Buku Panduan Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Bina Rupa Aksara, 2010.

R. Hidayat and I. Wulandari, "Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran mandiri (APM) di rumah sakit umum," *J. Ilmu Adm. Kesehat.*, vol. 5, no. 2, pp. 42–49, 2018.

S. Wahyuni, "Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Daerah," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 6, no. 3, pp. 33–41, 2020.

I. Rani, "Penerapan Teknologi Digital dalam Sektor Kesehatan," *J. Teknol. Kesehat.*, 2021.

B. Kesehatan, "Panduan Layanan Digital JKN," 2024. [Online].

Available: <https://bpjs-kesehatan.go.id>

A. Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara, 2010.

F. Anisa and Y. R. Wardhani, "Analisis kepuasan pasien terhadap penggunaan pendaftaran online di rumah sakit swasta," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 7, no. 1, pp. 17–25, 2019.

L. Suryani and W. Pratiwi, "Studi

Kasus Penerapan Layanan
Pendaftaran Online di Rumah Sakit
Swasta," *J. Manaj. Rumah Sakit*,
2020.
D. Dharmawan and S. Ardianto,

Manajemen Layanan Rumah Sakit.
Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.