

# **Analisis Efektivitas Penggunaan Chatbot Pada Pendaftaran Rawat Jalan Di Charitas Hospital Palembang**

Soetedja, Silvia Vinawaty

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136285&lokasi=lokal>

---

## **Abstrak**

Semakin berkembangnya kemajuan teknologi informasi, semakin tingginya persaingan rumah sakit, dan adanya regulasi pemerintah terkait sistem informasi rumah sakit, maka rumah sakit harus terus meningkatkan manajemen informasinya dengan penggunaan teknologi informasi berbasis komputer. Sejak Februari 2022, Charitas Hospital Palembang menambahkan chatting robot atau chatbot sebagai salah satu cara pendaftaran pasien rawat jalan. Dari data rumah sakit tahun 2022 diketahui bahwa sejak awal peluncurannya, penggunaan chatbot mengalami peningkatan setiap bulannya, namun jumlah tersebut belum mencapai separuh (masih dibawah 50%) dari total seluruh pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis efektifitas pendaftaran chatbot pada pelayanan rawat jalan di Charitas Hospital Palembang. Analisis dilakukan selama bulan April 2023 dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Data primer didapatkan melalui kuesioner yang ditujukan kepada pasien rawat jalan yang mendaftar menggunakan chatbot dan mendaftar secara onsite/ datang langsung, dan data sekunder melalui SIMRS yaitu mengambil data waktu tunggu pasien untuk membandingkan waktu tunggu pasien yang mendaftar menggunakan chatbot dengan pasien yang mendaftar secara onsite/ datang langsung. Efektivitas penggunaan chatbot pada pendaftaran rawat jalan dalam penelitian ini diukur dari tingkat kepuasan penggunaan chatbot dan berkurangnya waktu tunggu pasien di rumah sakit. Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa dengan adanya chatbot sebagai salah satu cara pendaftaran pasien rawat jalan terbukti efektif di dalam meningkatkan kinerja pelayanan pendaftaran pasien sehingga diharapkan akan semakin banyak pasien yang berobat ke Charitas Hospital Palembang.

Due to the growing progress of information technology, increasing hospital competition, and the existence of government regulations related to hospital information systems, hospitals must continue to improve their information management by using computer-based information technology. Since February 2022, Charitas Hospital Palembang has added chat robots, or chatbots, as a way of registering outpatients. From the hospital data for 2022, it is known that since its inception, the use of chatbots has increased every month, but this number has not yet reached half (still below 50%) of the total outpatients of the hospital. This study aims to analyze the effectiveness of chatbot registration in outpatient care at Charitas Hospital Palembang. The analysis was carried out during April 2023 using a quantitative method with a cross-sectional study design. Primary data is obtained through a questionnaire aimed at outpatients who register using chatbots and register onsite by coming in person, and secondary data is obtained through SIMRS, namely patient waiting time data to compare the waiting time of patients who register as chatbot users with patients who register onsite by coming directly. The effectiveness of using chatbots on outpatient registration in this study measured by the satisfaction level of using chatbots and reduced patient waiting time at the hospital. From the results of this study, it is known that with the chatbot as a way to register outpatients has proven to be effective in increasing patient care patient registration service performance so that it is hoped that there will be more and more patients who seek treatment at Charitas Hospital Palembang.