

**PEMBUATAN *CHAT BOT* DENGAN APLIKASI
AUTORESPONDER WHATSHAPP PADA PENDAFTARAN
PASIE*N ONLINE* POLI KIA DI PUSKESMAS
KEDUNGKANDANG KOTA MALANG**

M. Arief Rachman¹, Deselis Natalis², Hadi Wiyono³, Eddy Chandra⁴

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email: ariefrachaman@stia.ac.id

ABSTRAK

Pendaftaran layanan kesehatan secara *online* telah banyak diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Metode pendaftaran *Online* tersebut bertujuan untuk memudahkan pasien mendaftarkan diri tanpa harus berkunjung ke lokasi secara langsung. Media pendaftaran *online* yang disediakan oleh fasilitas kesehatan bermacam-macam mulai dari *Whatsapp*, *website*, sampai dengan aplikasi lain yang dikembangkan oleh fasilitas kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk membuat *Chat Bot* (balas pesan otomatis) *whatsaap* dengan aplikasi *Autoresponder Whatsapp* untuk layanan pendaftaran pasien *Online* pada poli KIA dan penggunaan *Chat Bot* (balas pesan otomatis) *Whatsapp* dengan aplikasi *Autoresponder Whatsapp* untuk layanan pendaftaran pasien *Online* pada poli KIA. Metode pelaksanaan pengabdian menggunakan pendekatan kualitatif ditemukan banyak keluhan karena respon chat petugas yang lama sehingga pembuatan *chat book* diperlukan. Dengan adanya *Chat Bot Autoresponder* wa ini maka dapat mempermudah petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien secara *Online* menggunakan pesan *Whatsapp* dan waktu yang digunakan dalam membalas chat yang masuk relatif cepat.

Kata Kunci : *Whatsapp Chat Bot Autoresponder.ai*, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Online health service registration has been widely implemented by health service facilities. The online registration method aims to make it easier for patients to register without having to visit the location in person. Online registration media provided by health facilities range from WhatsApp, websites, to other applications developed by these health facilities. This study aims to create a Whatshaap Chat Bot (automatic message reply) with the WhatsApp Autoresponder application for online patient registration services at the MCH poly and use the WhatsApp Chat Bot (automatic message reply) with the Whatsapp Autoresponder application for Online patient registration services at the MCH poly. The method of implementing community service using a qualitative approach found many complaints due to the long chat response from the officers so that making a chat book was necessary. With the Chat Bot Autoresponder wa, it can make it easier for officers to carry out patient registration services online using WhatsApp messages and the time used to reply to incoming chats is relatively fast.

Keywords: *WhatsApp Chat Bot Autoresponder.ai*, Health Services.

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Masyarakat No.43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif diwilayah kerjanya.

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. (Mutika et al. 2020)

Menurut Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, dinyatakan bahwa Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan pengobatan, tindakan, dan

pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Profesi perekam medis dan informasi kesehatan dalam sebuah puskesmas tergolong pada tenaga keteknisan medis. Hal utama yang dikerjakan adalah Menyusun, memproses, memelihara serta mengelola cacatan medis pasien dengan cara yang konsisten dengan persyaratan medis, administrasi, etika, hukum, dan peraturan dari sistem perawatan kesehatan. Hal ini berarti profesi perekam medis dan informasi kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal. Maka dari itu perekam medis di tuntut memiliki pengetahuan serta kompetensi kerja dalam menjalankan tugas serta kewajibannya dalam mengelola rekam medis.

Puskesmas Kedungkandang Kota Malang adalah puskesmas milik Pemerintah Kota Malang yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Malang yang merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat. Program kerja pokok yang dilakukan Puskesmas Kedungkandang dalam era JKN adalah pelayanan terhadap masyarakat yang masuk dalam

kapitasi BPJS maupun di luar kapitasi BPJS. Dari kapitasi BPJS Puskesmas mendapat anggaran Rp. 6.000 per orang di kalikan jumlah kapitasi setiap bulan kurang lebih 11.000 jiwa dengan ketentuan 60% untuk jaspel dan 40% untuk operasional Puskesmas yang digunakan sebagai anggaran tambahan operasional puskesmas sesuai dengan Permenkes JKN.

Puskesmas Kedungkandang adalah satu diantara sekian banyak Puskesmas di Kota Malang yang turut serta berupaya memfungsikan dirinya sebagai : Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, Pusat pemberdayaan masyarakat, Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Pendaftaran layanan kesehatan secara *Online* telah banyak diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Metode pendaftaran *Online* tersebut bertujuan untuk memudahkan pasien mendaftarkan diri tanpa harus berkunjung ke lokasi secara langsung.

Media pendaftaran *Online* yang disediakan oleh fasilitas kesehatan bermacam-macam mulai dari *Whatshapp*, website, sampai dengan aplikasi lain yang dikembangkan oleh fasilitas kesehatan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan saya waktu praktek kerja lapangan di Puskesmas Kedungkandang Kota

Malang menyediakan layanan pendaftaran pasien secara *Online* khususnya pada bagian poli KIA melalui *Whatshapp*. Awalnya respon chat kepada pasien dilakukan secara manual atau satu per satu oleh petugas sehingga tidak efisien dan pasien banyak yang komplain terkait pesan yang lama baru dibalas.

PERMASALAHAN

Berdasarkan hasil pengabdian, pengabdi dengan petugas pendaftaran di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang memiliki banyak kendala dalam pendaftaran pasien online di poli KIA menggunakan WhatsApp. Pasien sering kali komplain terkait lambatnya respon chat dari petugas, dan hal ini disebabkan petugas tidak memiliki waktu khusus untuk merespon secara langsung chat pasien yang dilakukan secara manual satu per satu.

Penelitian ini juga mengamati bahwa petugas rekam medis di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang masih menggunakan pendekatan manual dalam mengolah data pasien. Pendaftaran pasien online di poli KIA melalui WhatsApp memiliki kendala, terutama karena WhatsApp Business belum memiliki fitur lengkap untuk melakukan balasan pesan secara otomatis. Oleh karena itu, pesan chat pasien sering tertumpuk dan belum direspons satu per satu oleh petugas.

Sumber daya manusia (SDM) yang ada di bagian Rekam Medis Puskesmas Kedungkandang Kota Malang masih terbatas. Hanya ada tiga orang tenaga kerja, yaitu satu orang bagian rekam medis dan dua orang petugas administrasi yang bertugas di loket pendaftaran. Dengan SDM yang terbatas, ketika melaksanakan kegiatan di bagian rekam medis, terkadang pesan chat yang masuk baru dapat dibalas setelah petugas menyelesaikan pekerjaan di bagian rekam medis. Hal ini menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan respon chat dari petugas.

Diperlukan upaya untuk mengoptimalkan proses pendaftaran pasien online di Puskesmas ini. Penggunaan Chat Bot melalui WhatsApp bisa menjadi solusi yang efektif untuk memberikan respon cepat kepada pasien. Meskipun demikian, tetap diperlukan perhatian terhadap ketersediaan SDM, terutama dalam hal perekapan data pasien yang mendaftar secara online.

SOLUSI DAN TARGET LUARAN

Solusi masalah yang dapat dilakukan dalam pembuatan *chat bot* dengan aplikasi *autoresponder whatsapp* pada pendaftaran pasien *online* poli kia di puskesmas kedungkandang kota malang antara lain:

1. **Peningkatan Respon Cepat:** Pengembangan Chat Bot dengan

aplikasi *Autoresponder WhatsApp* akan membantu meningkatkan respon cepat terhadap pesan pendaftaran pasien online di poli KIA. Hal ini akan mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

2. **Efisiensi Sumber Daya:** Dengan menggunakan Chat Bot, petugas akan lebih efisien dalam memberikan respon kepada pasien. Chat Bot dapat secara otomatis merespon pesan yang masuk, mengurangi beban kerja petugas, dan memungkinkan mereka untuk fokus pada tugas lain yang memerlukan interaksi manusia.
3. **Peningkatan Pelayanan:** Implementasi Chat Bot akan membantu meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pasien online. Pasien akan mendapatkan informasi yang akurat dan cepat, serta merasa dihargai dengan respon yang cepat.

TARGET LUARAN:

1. **Pengembangan Chat Bot:** Pengembangan Chat Bot menggunakan aplikasi *Autoresponder WhatsApp* yang dapat merespon pesan pendaftaran pasien online secara otomatis. Chat Bot akan dirancang

dengan alur percakapan yang jelas dan mengakomodasi berbagai pertanyaan dan informasi yang biasanya diminta pasien.

2. **Sistem Sinkronisasi:** Sistem akan dirancang untuk dapat sinkron dengan database atau sistem pendaftaran yang ada di Puskesmas. Ini memungkinkan Chat Bot untuk memberikan informasi aktual mengenai ketersediaan jadwal, dokter, dan fasilitas.
3. **Pengujian dan Validasi:** Chat Bot akan diuji dan divalidasi untuk memastikan respons yang tepat dan akurat terhadap berbagai jenis pesan dari pasien. Proses ini melibatkan simulasi berbagai skenario untuk memastikan Chat Bot bekerja dengan baik.
4. **Pelatihan Petugas:** Petugas pendaftaran dan administrasi akan diberikan pelatihan mengenai penggunaan Chat Bot dan bagaimana mengelola interaksi dengan pasien ketika Chat Bot tidak dapat memberikan jawaban yang sesuai.
5. **Implementasi dan Evaluasi:** Setelah pengembangan selesai, Chat Bot akan diimplementasikan dalam sistem pendaftaran pasien online poli KIA. Proses ini akan dievaluasi untuk memastikan efektivitasnya dalam meningkatkan respons dan pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan untuk "Pembuatan Chat Bot dengan Aplikasi Autoresponder WhatsApp pada Pendaftaran Pasien Online Poli KIA di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang" dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. **Analisis Kebutuhan dan Desain:** Mengidentifikasi kebutuhan dari Puskesmas Kedungkandang dan poli KIA terkait pendaftaran pasien online. merancang desain skenario percakapan yang akan diimplementasikan dalam Chat Bot, termasuk pertanyaan yang sering diajukan oleh pasien dan respon yang sesuai.
2. **Pembuatan Akun dan Instalasi Aplikasi:** Membuat akun Google dan unduh aplikasi Autoresponder WhatsApp yang akan digunakan untuk mengatur respon otomatis. Instal juga WhatsApp Business untuk keperluan komunikasi dengan pasien.
3. **Pengembangan Chat Bot:** Membuat alur percakapan yang logis dan efisien. Mengidentifikasi pilihan atau pertanyaan yang mungkin diajukan pasien dan persiapkan respon yang relevan. Memastikan Chat Bot mampu memberikan informasi tentang jadwal dokter, ketersediaan fasilitas, dan tanya jawab umum terkait poli KIA.

4. **Sinkronisasi dengan Data:**

Jika memungkinkan, menghubungkan Chat Bot dengan database atau sistem pendaftaran yang ada di Puskesmas. Ini memungkinkan Chat Bot memberikan informasi yang akurat dan terbaru.

5. **Uji Coba Internal:**

Melakukan uji coba internal dengan melibatkan tim atau petugas untuk memastikan Chat Bot bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Mengidentifikasi dan memperbaiki potensi masalah atau kekurangan.

6. **Pengujian Fungsionalitas:**

Melakukan pengujian lebih lanjut dengan mensimulasikan berbagai jenis pertanyaan dan skenario yang mungkin muncul dari pasien. Pastikan Chat Bot mampu memberikan respon yang tepat dan akurat.

7. **Pelatihan Petugas:**

Memberikan pelatihan kepada petugas pendaftaran dan administrasi mengenai penggunaan Chat Bot. Ajarkan mereka bagaimana berinteraksi dengan Chat Bot dan kapan harus mengambil alih jika Chat Bot tidak dapat memberikan jawaban yang memadai.

8. **Implementasi:**

Setelah Chat Bot siap dan petugas telah dilatih, lakukan implementasi secara bertahap. Mulai dari menerapkan Chat Bot pada

pendaftaran pasien online di poli KIA.

9. **Monitoring dan Pemeliharaan:**

Melakukan pemantauan terus-menerus terhadap kinerja Chat Bot dan respons yang diberikan kepada pasien. Lakukan perbaikan dan penyesuaian jika diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

10. **Evaluasi Akhir:**

Setelah beberapa waktu berlalu sejak implementasi, lakukan evaluasi akhir terhadap dampak penggunaan Chat Bot. Tinjau efisiensi waktu, respons, dan tingkat kepuasan pasien.

11. **Dokumentasi:**

Membuat panduan penggunaan Chat Bot untuk petugas dan dokumentasi lengkap mengenai pengembangan, pelatihan, serta pemeliharaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2.6 Hasil Penggunaan Chat Bot Autoresponder pada Pendaftaran Pasien Poli KIA di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang

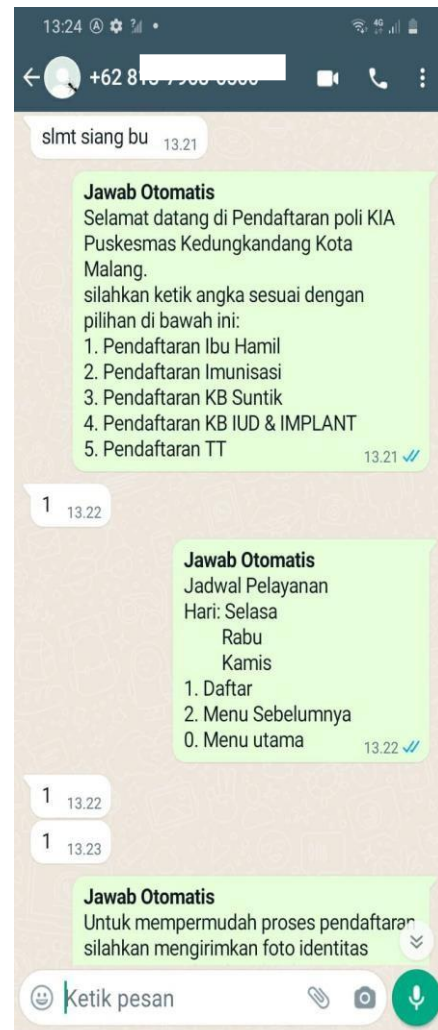
Penggunaan Chat Bot Autoresponder dalam pendaftaran pasien Poli KIA di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang memberikan dampak yang signifikan. Penggunaan Chat Bot dengan menggunakan WhatsApp Business secara otomatis membantu petugas dalam merespon chat dari pasien secara cepat dan efisien.

Dalam penggunaan Chat Bot Autoresponder, terlihat bahwa respons terhadap pesan dari pasien menjadi lebih cepat dan lebih konsisten. Petugas tidak lagi perlu merespon pesan satu per satu secara manual, mengingat Chat Bot dapat secara otomatis memberikan jawaban yang telah diprogram sesuai dengan pertanyaan yang sering muncul.

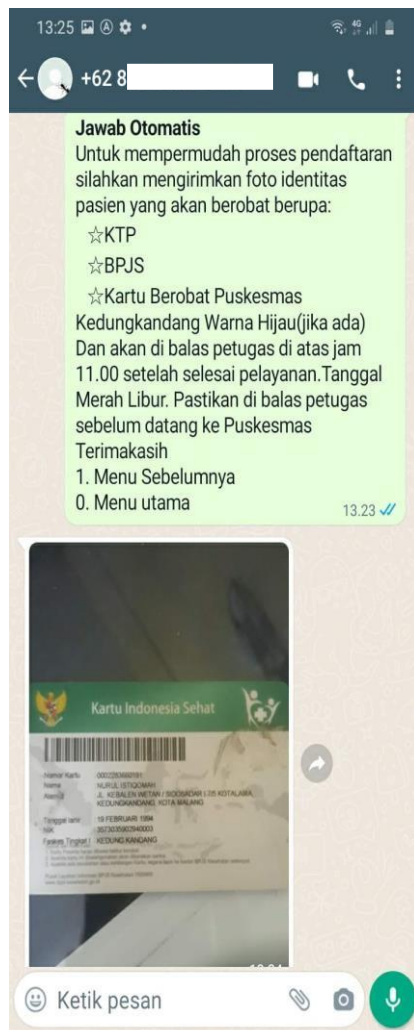
Selain itu, penggunaan Chat Bot juga membantu mengurangi beban kerja petugas di bagian pendaftaran. Petugas dapat fokus pada tugas-tugas lain yang memerlukan interaksi manusia, seperti memberikan informasi lebih lanjut atau menangani situasi yang kompleks.

Namun, perlu diingat bahwa meskipun Chat Bot Autoresponder membantu dalam memberikan respons otomatis, tetapi tetap ada kasus-kasus tertentu yang memerlukan interaksi manusia. Oleh karena itu, sistem ini harus tetap diawasi dan dikelola oleh petugas untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan informasi yang akurat dan memadai.

Penggunaan Chat Bot Autoresponder pada pendaftaran pasien Poli KIA di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pasien.



Gambar.12 penggunaan chat bot Autoresponder wa pada pendaftaran pasien



Gambar.13 penggunaan chat bot Autoresponder wa pada pendaftaran pasien

Pesan Chat yang Diterima oleh Chat Bot pada Pendaftaran Pasien Poli KIA di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang

Pesan chat yang masuk langsung direspon secara otomatis oleh Chat Bot. Ketika pasien mengirimkan pesan chat untuk pendaftaran online di poli KIA Puskesmas Kedungkandang, pesan tersebut langsung direspon oleh Chat Bot.

Kemudian, pasien akan menerima pesan balasan otomatis yang berisi menu pilihan sesuai dengan jenis pemeriksaan yang ada di poli KIA. Pasien dapat memilih opsi yang sesuai dengan jenis pemeriksaan yang diinginkan melalui menu yang diberikan oleh Chat Bot.

Setelah pasien memilih jenis pemeriksaan, menu tersebut akan memberikan keterangan lebih lanjut dan pilihan tambahan. Jika pasien ingin melanjutkan proses pendaftaran, mereka dapat memilih opsi yang sesuai, dan jika ingin kembali ke menu sebelumnya, mereka dapat memilih opsi tersebut. Menu juga akan memberikan opsi untuk kembali ke menu utama.

Pesan-pesan tersebut merupakan interaksi antara pasien dengan Chat Bot Autoresponder WhatsApp sebelum mereka menggunakan Chat Bot untuk pendaftaran online di poli KIA Puskesmas Kedungkandang Kota Malang.

1. Kesehatan Masyarakat Kota Malang



KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari pengabdian masyarakat ini adalah disajikan dalam berikut ini:

a. Dengan adanya *Chat Bot Autoresponder* wa ini maka dapat mempermudah petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien secara *Online* menggunakan pesan *Whatsapp* dan waktu yang digunakan dalam membalas chat yang masuk relatif singkat. Pesan yang masuk akan langsung terbalas otomatis oleh *Chat Bot* sehingga pasien tidak lagi menunggu respon chat yang lama dari petugas, *Chat Bot* ini sangat membantu petugas dalam pelayanan pendaftaran pasien *Online* serta dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan di Pendaftaran

b. Penggunaan *Chat Bot* pada bagian pendaftaran pasien *Online* poli KIA Puskesmas Kedungkandang Kota Malang dilakukan dengan menggunakan *Whatsapp* business yang sudah terhubung dengan aplikasi *Autoresponder* wa, *Chat Bot Autoresponder* wa sangat mudah digunakan pasien hanya mengirim pesan chat kepada petugas pendaftaran maka akan langsung muncul pesan balasan otomatis dan di dalam *Chat Bot Autoresponder* wa ini juga terdapat menu pilihan pelayanan sesuai dengan pemeriksaan yang ada di Poli KIA Puskesmas Kedungkandang Kota Malang.

c. *Chat Bot Autoresponder* wa ini masih belum bisa merekap langsung data- data pasien ketika melakukan pendaftaran secara *Online* sehingga petugas perlu merekap data pasien yang melakukan pendaftaran *Online* menggunakan pesan chat *Whatsapp*.

Saran

Dalam penelitian ini pengabdian mengusulkan beberapa saran dan masukan yang nantinya dapat bermanfaat untuk Puskesmas Kedungkandang Kota Malang terkhusus pada bagian Rekam Medis di bagian pendaftaran pasien

Online Poli KIA.

- a. Pemanfaatan *Chat Bot Autoresponder* wa ini sebaiknya terus dilanjutkan untuk mempercepat pendaftaran pasien secara *Online* pada bagian pendaftaran pasien *Online Poli KIA* Puskesmas Kedungkandang Kota Malang
- b. Sebaiknya perlu menyediakan satu petugas untuk merrekap data-data pasien yang melakukan pendaftaran *Online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, A. N., Syairaji, M., & Hakim, L. A. (2021). Pembuatan Chatbot (Balas Pesan Otomatis) Whatsapp Dengan Aplikasi Autoresponder WA Untuk Layanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Mata 'Dr. Yap' Yogyakarta. PROSIDING DISKUSI ILMIAH "Inovasi Dan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Kinerja PMIK Dalam Masa Pandemi Covid 19".
- Depkes, R. I. (2006). Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Di Rumah Sakit Indonesia Revisi I. Dirjen Yanmed.
- Hatta, G. R. (2012). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan: Revisi Buku Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis. Medical Record Rumah Sakit (1991) Dan Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia (1994, 1997), Edk 2.
- Impal, A., Herman, J., & Pratama, R. Y. (2022). DESAIN FORMULIR RINGKASAN MASUK KELUAR PASIEN DAN SOP PENGISIAN DIPUSKESMAS MERAKAI KECAMATAN KETUNGAU TENGAH. *Jurnal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1), 33–38.
- Irmawati Mathar, S. K. M., & Igayanti, I. B. (2021). Manajemen Informasi Kesehatan (Pengelolaan Rekam Medis) Edisi Revisi. Deepublish.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Mutika, W. T., Doria, M., Putri, M. M., Sari, N., Anggriani, Y., Renwarin, Z. A., & Ambariani, A. (2020). Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak, Dan Keluarga Berencana Di Puskesmas Cirimekar, Bogor: Maternal, Child, and Family Planning Health Services at Puskesmas Cirimekar, Bogor. *Jurnal Kesmas Untika Luwuk: Public Health Journal*, 11(2), 31–36.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI



- No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Nomor 65 (879): 2004–2006.
- Rahman, D. I. (2021). ANALISIS KEEFEKTIFAN PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN WHATSAPP GROUP DI SDN 2 WANAKERTA. FKIP UNPAS.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Yanmed, D. (2006). Penerimaan Pasien Rawat Jalan Dinamakan TPPERJ (Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan).
- Zuraiyah, T. A., Utami, D. K., & Herlambang, D. (2019). IMPLEMENTASI CHATBOT PADA PENDAFTARAN MAHASISWA BARU MENGGUNAKAN RECURRENT NEURAL NETWORK. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Rekayasa*, 24(2), 91–101.
<https://doi.org/10.35760/tr.2019.v24i2.2388>