JIKB
Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis
Copyright © 2026 pada penulis
Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)
November-2026, Vol. 17, No.2, hal.47-50
ISSN(P): 2087-3921; ISSN(E): 2598-9715

Efektivitas Penggunaan Google Form sebagai Form Pendaftaran di Klinik Mediska Kebon Kawung

[1]Elis Risna Hidayanti, [2]Muhammad Sugiharto
[1,2]Universitas Teknologi Digital

Jl. Buah Batu No. 26, Bandung, Jawa Barat 40262
Email: elis11211164@digitechuniversity.ac.id*,
muhammadsugiharto@digitechuniversity.ac.id

Article History:
Diajukan: 17 Juli 2025; Direvisi: 4 Agustus 2025; Accepted: 16 Oktober 2026

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji efektivitas penggunaan Google Form sebagai sistem pendaftaran pasien di Klinik Mediska Kebon Kawung, Bandung. Inovasi digital ini bertujuan mempercepat layanan administrasi, namun masih menghadapi tantangan seperti kesalahan input data dan keterbatasan literasi digital pasien. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa Google Form membantu staf dalam menyederhanakan proses pendaftaran, namun tidak sepenuhnya efektif bagi pasien lanjut usia atau yang tidak terbiasa dengan teknologi. Kurangnya integrasi sistem dan belum adanya dukungan teknis yang memadai turut menghambat efisiensi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya edukasi digital bagi pasien serta pengembangan sistem yang lebih terintegrasi agar layanan pendaftaran digital dapat berjalan optimal dan inklusif bagi seluruh pengguna.

Kata kunci: Efektivitas, Google Form, Pendaftaran Pasien, Klinik Mediska, Teknologi Digital

ABSTRACT

This study examines the effectiveness of using Google Forms as a patient registration system at Klinik Mediska Kebon Kawung, Bandung. The digital initiative aims to streamline administrative processes, but still faces challenges such as data entry errors and limited digital literacy among patients. The research employs a qualitative descriptive approach through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that Google Forms help administrative staff simplify and accelerate the registration process, yet prove less effective for elderly patients or those unfamiliar with technology. The lack of system integration and insufficient technical support further hinder efficiency. Therefore, this study recommends the need for digital literacy education for patients and the development of a more integrated system to ensure that digital registration services run optimally and are inclusive for all users.

Keywords: Effectiveness, Google Form, Patient Registration, Mediska Clinic, Digital Technology

1. PENDAHULUAN

Kehadiran teknologi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyediaan layanan kesehatan. Klinik sebagai unit pelayanan primer memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem pendaftaran yang efisien, mudah diakses, dan minim kesalahan. Salah satu bentuk inovasi yang digunakan adalah pemanfaatan Google Form dalam proses pendaftaran pasien.

Namun demikian, implementasi sistem digital tidak selalu berjalan mulus. Di Klinik Mediska Kebon Kawung, Bandung, sistem pendaftaran berbasis Google Form diperkenalkan untuk mengatasi keterbatasan waktu dan mengurangi antrean fisik. Akan tetapi, terdapat kendala dalam

https://doi.org/10.47927/jikb.v17i2.1205
Segala konten dan isi di dalam jurnal disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

pelaksanaannya, seperti kesalahan input data oleh pasien, kesenjangan literasi digital, serta beban tambahan bagi staf administrasi (Kemenkes RI, 2024; DigiHealth, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan integrasi sistem yang digunakan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Google Form efektif dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di berbagai institusi (Yanti & Susetyo, 2023; Pujianto & Kadarsih, 2019). Namun, masih sedikit penelitian yang membahas secara mendalam efektivitas penggunaan Google Form dalam konteks pelayanan klinik kecil, serta dari sudut pandang penerimaan teknologi oleh pasien dengan latar belakang beragam. Hal ini menjadi celah yang ingin dijembatani melalui penelitian ini.

Berdasarkan fenomena tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan Google Form dalam mendukung operasional Klinik Mediska Kebon Kawung?
2. Bagaimana cara mengoptimalkan penggunaan Google Form agar lebih efektif dalam mendukung operasional klinik?

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi efektivitas penggunaan Google Form dalam operasional Klinik Mediska, khususnya dalam proses pendaftaran pasien.
2. Untuk mengetahui cara pengoptimalan penggunaan Google Form dalam proses pendaftaran pasien di Klinik Mediska.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan cara mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber terdiri dari pegawai administrasi, pimpinan klinik, petugas keamanan, serta dua pasien yang memiliki perbedaan dalam tingkat literasi digital.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini didasarkan pada dua kerangka teori utama. Pertama, teori efektivitas organisasi dari Gibson dan Tangkilisan yang menekankan efisiensi operasional, perencanaan, dan kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan sistem (Fildzah, 2020). Kedua, Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*/TAM) dari Davis yang menjelaskan sejauh mana pengguna menerima suatu sistem berdasarkan persepsi kemudahan dan kemanfaatan (Purwanto & Budiman, 2020).

Melalui integrasi teori-teori ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi Google Form sebagai media pendaftaran pasien di Klinik Mediska Kebon Kawung, serta memberikan kontribusi praktis dan akademis bagi pengembangan layanan kesehatan digital.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang seberapa efektif Google Form diterapkan dalam registrasi pasien di Klinik Mediska Kebon Kawung, Bandung. Pendekatan ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelidiki fenomena kompleks berdasarkan sudut pandang para subjek yang terlibat secara langsung dalam konteks penelitian (Creswell, 2015: 183).

Unit analisis penelitian ini meliputi sistem registrasi digital yang diterapkan di Klinik Mediska. Para informan penelitian terdiri dari lima individu yang dipilih dengan metode *purposive*, yang meliputi dua anggota staf pendaftaran, satu kepala klinik, satu aparat keamanan, dan dua pasien yang telah berpengalaman menggunakan Google Form dalam registrasi. Penentuan jumlah dan tipe informan mempertimbangkan perwakilan dari sudut pandang penyedia dan pengguna layanan, sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi nyata dan bervariasi (Sugiyono, 2019: 156).

Metode pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan kajian dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pendekatan semi-terstruktur untuk memberikan kesempatan bagi informan untuk menyampaikan pandangan mereka secara bebas namun tetap fokus pada penelitian. Observasi dilakukan untuk menyaksikan langsung proses registrasi dan interaksi

antara pasien dan petugas. Kajian dokumentasi mencakup pengumpulan data sekunder seperti formulir digital, arsip prosedur, dan laporan aktivitas layanan.

Tipe data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh secara langsung dari wawancara dan observasi, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen resmi yang ada di klinik. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber dan metode guna memperoleh informasi yang konsisten dan terpercaya (Moleong, 2017: 329).

Analisis data dijalankan menggunakan model Miles dan Huberman (1994), meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan, penyajian data dikemas dalam narasi dan kutipan langsung dari informan, dan kesimpulan ditarik berdasarkan pola-pola yang muncul selama analisis.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang tepat dan menyeluruh mengenai penerapan Google Form dalam registrasi pasien, serta tantangan dan kemungkinan perbaikannya di sektor pelayanan kesehatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menilai seberapa efektif penggunaan Google Form untuk pendaftaran pasien di Klinik Mediska Kebon Kawung, Bandung. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan Google Form secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam bidang administrasi. Pasien kini dapat melakukan pendaftaran secara mandiri dengan memindai kode QR dan mengisi informasi melalui perangkat masing-masing, yang berdampak pada pengurangan antrean serta waktu tunggu. Data yang telah diisi dapat langsung diakses oleh staf tanpa perlu melakukan pencatatan ulang, sehingga mempercepat layanan dan mengurangi beban administrasi.

Dalam wawancara dengan petugas administrasi, sistem ini dianggap sangat membantu karena hanya memerlukan penyalinan informasi yang telah dimasukkan oleh pasien. Ini sejalan dengan pengamatan peneliti yang menunjukkan bahwa waktu pendaftaran mengalami pengurangan dibandingkan dengan proses manual sebelumnya. Namun, terdapat tantangan bagi pasien yang berusia lanjut atau yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital, karena mereka mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem ini. Beberapa dari mereka mengungkapkan bahwa pendaftaran secara digital dapat membingungkan, terutama bila mengalami masalah jaringan atau kesalahan saat mengisi data.

Masalah lain yang muncul adalah kurangnya integrasi antarsistem. Data yang diperoleh dari Google Form belum otomatis terhubung dengan sistem manajemen klinik atau BPJS, sehingga staf harus melakukan input data ulang ke dalam sistem lain. Ini meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dan menghambat efisiensi keseluruhan proses. Selain itu, masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil juga menjadi penghalang dalam operasional. Beberapa pasien juga mengeluhkan perlu mengisi ulang formulir akibat kegagalan saat proses pengiriman data yang disebabkan gangguan jaringan.

Analisis terhadap hasil penelitian ini merujuk pada indikator efektivitas organisasi yang diusulkan oleh Gibson dan Tangkilisan, termasuk efisiensi waktu, produktivitas staf, kemampuan beradaptasi terhadap teknologi, dan kepuasan pengguna. Indikator tersebut terlihat dalam penerapan Google Form di praktiknya. Di sisi lain, teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyoroti pentingnya persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, juga sangat relevan. Sebagian besar staf dan pasien menyadari keuntungan dari sistem ini, namun tidak semua merasa bahwa kemudahan penggunaannya hadir secara merata, terutama bagi pasien yang lebih tua atau yang tidak begitu familiar dengan teknologi.

Secara keseluruhan, ulasan ini mengindikasikan bahwa transformasi digital pada administrasi layanan kesehatan memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, asalkan didukung oleh kesiapan teknis, keterampilan pengguna, dan penyatuan sistem secara menyeluruh.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Google Form dalam proses pendaftaran di Klinik Mediska Kebon Kawung cukup berhasil dalam meningkatkan

efisiensi layanan. Ini terlihat dari penurunan waktu tunggu pasien, akses data yang lebih mudah bagi staf, serta berkurangnya beban kerja administratif. Namun, efektivitas ini belum sepenuhnya maksimal karena masih ada masalah seperti kesalahan dalam penginputan data, kurangnya pemahaman teknologi di kalangan beberapa pasien, dan sistem pendaftaran yang belum terhubung dengan BPJS dan rekam medis digital.

Untuk memaksimalkan pemakaian Google Form, diperlukan langkah-langkah seperti memberikan edukasi dan dukungan kepada pasien yang memiliki literasi digital rendah, peningkatan sarana teknologi, serta menghubungkan sistem pendaftaran dengan basis data pasien dan layanan BPJS. Diharapkan langkah-langkah ini dapat membantu menciptakan layanan yang lebih modern, efisien, dan berfokus pada kenyamanan pasien.

Sebagai langkah lanjutan, klinik disarankan untuk menyiapkan panduan visual dan bantuan secara langsung bagi pasien yang belum familiar dengan pendaftaran digital. Klinik juga harus segera menyambungkan sistem Google Form dengan sistem administrasi lainnya untuk menghindari penginputan yang berulang. Survei kepuasan pasien bisa dilakukan secara rutin sebagai bagian dari penilaian kualitas layanan. Penelitian mendatang dapat fokus pada pengembangan pengukuran kuantitatif terkait dengan sejauh mana sistem digital yang diberlakukan memberikan efektivitas dan kepuasan.

5. DAFTAR PUSTAKA

DigiHealth. (2024). *Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan*. https://digihealth.id. Diakses pada 10 Mei 2025.

Gustav, D., & Indriansyah, R. (2022). *Manajemen rumah sakit: Prosedur pendaftaran pasien*. Jakarta: MedPress.

Halimatussadiah, L. (2019). *Kebijakan kesehatan Indonesia*. Jakarta: LIPI Press.

JPP IPTEK. (2022). *Transformasi digital dalam layanan kesehatan*. https://jppiptek.or.id. Diakses pada 10 Mei 2025.

Kemenkes RI. (2020). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2020*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI. (2024). *Digitalisasi kesehatan menuju Indonesia sehat*. Jakarta: Kemenkes RI.

Kemenkopmk.go.id. (2020). *Laporan tahunan program pemerintah bidang kesehatan*. https://www.kemenkopmk.go.id. Diakses pada 10 Mei 2025.

Marlina. (2021). *Kesalahan input data dan dampaknya terhadap layanan kesehatan digital*. Bandung: Media Kesehatan Nusantara.

Mediska Kebon Kawung. (2023). *Profil Klinik Mediska Kebon Kawung*. https://mediska.kai.id/kebonkawung. Diakses pada 10 Mei 2025.

Nugroho, A., dkk. (2021). *Sistem kesehatan nasional dan tantangan akses*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.

Sari, R. (2020). *Hak kesehatan dan kesejahteraan masyarakat*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.

Slamet, J. (2016). *Teknologi pendidikan dan pemanfaatan Google Form*. Yogyakarta: Deepublish.

Syarif Hidayah, A. H. (2021). *Efektivitas penggunaan Google Form pada penilaian harian*. Purwokerto: Pustaka Madani.

Untung, R. (2014). *Panduan praktis menggunakan Google Form untuk layanan digital*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

WHO. (2018). *World health statistics 2018: Monitoring health for the SDGs*. Geneva: World Health Organization.

Yanti, P., & Susetyo, I. B. (2023). Analisis efektivitas pelayanan digital berbasis Google Form di Dinas Kesehatan Jakarta Barat. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*.