

ABSTRAK

Alfath Zaidanaufal Asheva, 1218030016, 2026: “ADAPTASI DIGITALISASI LAYANAN PENDAFTARAN BAGI PASIEN LANSIA”
(Penelitian di Rumah Sakit Al-Islam Bandung)

Saat ini, layanan pendaftaran di beberapa rumah sakit mulai menggunakan sistem digital, yang dilakukan guna meningkatkan digitalisasi di bidang kesehatan. Salah satunya yakni Rumah Sakit Al-Islam Bandung, telah menerapkan digitalisasi layanan pendaftaran untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Namun, penerapan sistem ini menimbulkan tantangan tersendiri bagi pasien lansia karena mereka memiliki keterbatasan kondisi fisik dan psikologis, serta tingkat pengalaman menggunakan teknologi yang berbeda, menyebabkan respon dan adaptasi yang berbeda terhadap layanan pendaftaran digital, yang dapat berdampak pada kenyamanan dan aksesibilitas layanan kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses adaptasi pasien lansia terhadap digitalisasi layanan pendaftaran di Rumah Sakit Al-Islam Bandung, dengan mengidentifikasi tingkat pemahaman pasien tentang sistem pendaftaran digital, jenis adaptasi yang dilakukan, faktor-faktor yang memengaruhi adaptasi, serta bagaimana interaksi sosial dan lingkungan membantu pasien lansia menggunakan layanan pendaftaran digital.

Penelitian ini didasarkan pada Teori Adaptasi Sosial Talcott Parsons, yang digunakan untuk menganalisis bagaimana pasien lansia menyesuaikan diri dengan perubahan sistem pendaftaran manual ke digital (*Adaptation*), bagaimana tujuan penerapan digitalisasi layanan pendaftaran dapat tercapai (*Goal Attainment*), bagaimana interaksi antara pasien (*Integration*), dan bagaimana menerapkan digitalisasi layanan pendaftaran kedepannya (*Latency*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Wawancara mendalam dengan pasien lansia, pengamatan langsung proses pendaftaran, studi kepustakaan, dan dokumentasi mengenai implementasi layanan pendaftaran digital di Rumah Sakit Al-Islam Bandung sebagai teknik pengumpulan data

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien lansia beradaptasi dengan digitalisasi layanan pendaftaran di Rumah Sakit Al-Islam Bandung secara bertahap dan beragam. Adanya pengalaman menggunakan teknologi dan dukungan dari keluarga maupun petugas rumah sakit, sebagian pasien lansia mampu beradaptasi dengan baik, tetapi sebagian lainnya menghadapi kesulitan karena kondisi fisik dan literasi digital yang terbatas. Untuk menjaga pelayanan kesehatan tetap inklusif dan berkeadilan, digitalisasi layanan pendaftaran dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean. Namun, ini memerlukan pendampingan, sosialisasi yang berkelanjutan, dan penyediaan alternatif layanan yang ramah lansia.

Kata Kunci: Adaptasi Digitalisasi, Layanan Pendaftaran, Pasien Lansia