

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT SWASTA ISLAM SITI RAHMAH

Analysis of Outpatient Satisfaction with the Implementation of the Online Registration System at Siti Rahmah Islamic Private Hospital

**Rika Amran^{*1}, Ziqro Wahyuni ², Febianne eldrian³, Dhina Lydia Lestari⁴,
Hidayaturrahmi⁵, Meisya Jovanka Syahara⁶**

^{1,2,3,4,5}Universitas Baiturrahmah

***Correspondence Author: rikaamran@fk.unbrah.ac.id**

Abstract

Digitizing healthcare services through online registration is a crucial strategy for reducing waiting times and queues. This study aims to evaluate outpatient satisfaction with the use of the online registration application at RSI Siti Rahmah Padang. Using a descriptive observational design with a cross-sectional approach, data were collected from 85 samples through a simple random sampling technique from June to October 2024. The research instrument was a questionnaire measuring service quality and satisfaction levels. The results showed that the majority of respondents were in the productive age group (26-35 years), female (67.1%), and had a bachelor's degree (47.1%). 84.7% of respondents assessed the service quality as good, and 82.4% expressed satisfaction with the system. These findings confirm that the effectiveness of the hospital management information system (SIMRS) is positively correlated with patient experience, although ongoing education is still needed to minimize manual registration.

Keywords: Online Registration, Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital Management

Abstrak

Digitalisasi layanan kesehatan melalui pendaftaran online menjadi strategi krusial untuk mereduksi waktu tunggu dan penumpukan antrean. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran online di RSI Siti Rahmah Padang. Menggunakan desain deskriptif observasional dengan pendekatan cross-sectional, data dikumpulkan dari 85 sampel melalui teknik simple random sampling pada periode Juni-Oktobre 2024. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif (26-35 tahun), berjenis kelamin perempuan (67,1%), dan berpendidikan sarjana (47,1%). Sebanyak 84,7% responden menilai kualitas pelayanan sudah berkualitas dan 82,4% menyatakan puas terhadap sistem tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) berkorelasi positif dengan pengalaman pasien, meskipun edukasi berkelanjutan tetap diperlukan untuk meminimalisir pendaftaran manual.

Kata Kunci: Pendaftaran online, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Manajemen Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah mengubah paradigma pelayanan publik dari konvensional menuju berbasis teknologi informasi. Di Indonesia, kewajiban implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah diatur dalam UU No. 44 Tahun 2009 dan diperkuat oleh Permenkes No. 82 Tahun 2013 guna meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.

Salah satu titik kritis dalam pelayanan rumah sakit adalah manajemen antrean pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Antrean panjang dan waktu tunggu yang tidak terukur sering kali menjadi determinan utama ketidakpuasan pasien. Sebagai solusi, pendaftaran online diperkenalkan untuk memangkas hambatan geografis dan waktu. Namun, implementasinya di lapangan sering kali menghadapi kendala, seperti rendahnya literasi digital pasien dan hambatan teknis pada aplikasi, yang justru memicu penumpukan pasien manual di loket.

RSI Siti Rahmah Padang telah mengadopsi sistem pendaftaran online, namun efektivitasnya dalam memenuhi ekspektasi pasien perlu dievaluasi secara empiris. Penelitian ini krusial untuk memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana teknologi ini mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan rawat jalan pada era transformasi digital kesehatan 2024.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan rancangan cross-sectional. Penelitian dilakukan di RSI Siti Rahmah Padang pada bulan Juni hingga Oktober 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran online, dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang yang ditentukan melalui teknik simple random sampling

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah divalidasi, mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Analisis data dilakukan secara univariat menggunakan sistem komputerisasi untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan. Etika penelitian tetap dijaga dengan memastikan anonimitas dan persetujuan dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Umur

Berdasarkan data karakteristik umur responden di RSI Siti Rahmah Padang yaitu pasien rawat jalan maka didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Umur Pasien Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang 2024

Umur	f	%
17-25 Tahun	13	15.3
26-35 Tahun	26	30.6
36-45 Tahun	6	7.1
46-55 Tahun	14	16.5
56-65 Tahun	20	23.5

>65 Tahun	6	7.1
Total	85	100.0

Jenis Kelamin

Berdasarkan data karakteristik jenis kelamin responden di RSI Siti Rahmah Padang yaitu pasien rawat jalan maka didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang 2024

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	28	32.9
Perempuan	57	67.1
Total	85	100.0

Pendidikan

Berdasarkan data karakteristik pendidikan responden di RSI Siti Rahmah Padang yaitu pasien rawat jalan maka didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang 2024

Pendidikan	f	%
SD	1	1.2
SMP	2	2.4
SMA	27	31.8
D3	8	9.4
D4	6	7.1
S1	40	47.1
S2	1	1.2
Total	85	100.0

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online

Berdasarkan data penilaian kualitas pelayanan online di RSI Siti Rahmah Padang yaitu pasien rawat jalan maka didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang 2024

Kualitas Pelayanan	f	%
Sangat tidak berkualitas	0	0
Tidak berkualitas	0	0
Cukup berkualitas	2	2.4
Berkualitas	72	84.7
Sangat berkualitas	11	12.9
Total	85	100.0

Kepuasan Pasien Dengan Pendaftaran Online

Berdasarkan data penilaian kepuasan pasien rawat jalan di RSI Siti Rahmah Padang maka didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang 2024

Kepuasan Pasien	f	%
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	3	3.5
Puas	70	82.4

Sangat puas	12	14.1
Total	85	100.0

Karakteristik Demografi Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sistem pendaftaran online didominasi oleh kelompok usia produktif (26-35 tahun) dan individu berpendidikan tinggi. Hal ini mengonfirmasi bahwa literasi digital berbanding lurus dengan tingkat pendidikan dan kemudahan akses terhadap inovasi teknologi. Menurut Rahmadani dan Hartono (2022), individu pada usia produktif memiliki fleksibilitas kognitif yang lebih tinggi dalam mengadopsi m-health dibandingkan kelompok geriatri yang cenderung mengalami hambatan teknis.

Selain itu, dominasi responden perempuan (67,1%) dalam penelitian ini mencerminkan peran perempuan sebagai primary health decision-maker dalam struktur keluarga di Indonesia. Fenomena ini sejalan dengan temuan Wijaya (2023) yang menyatakan bahwa perempuan cenderung lebih proaktif dalam memanfaatkan sistem reservasi online untuk mengefisienkan waktu tunggu keluarga di fasilitas kesehatan terlihat dari data tabel 1, 2 dan 3.

Dari sisi demografi, kecenderungan masyarakat urban dalam menggunakan aplikasi kesehatan dipengaruhi oleh gaya hidup digital yang serba cepat. Mulyani (2020) menyatakan bahwa adopsi sistem antrean online bukan lagi sekadar tren, melainkan kebutuhan operasional untuk menjaga protokol kesehatan dan efisiensi ruang tunggu pasca-pandemi. Selain itu, Nugroho dan Rohman (2023) dalam studinya menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada sistem pendaftaran berbasis web dipengaruhi oleh kualitas desain antarmuka yang intuitif. Terakhir, evaluasi berkala terhadap kepuasan ini penting untuk memastikan keberlanjutan investasi teknologi informasi di rumah sakit, mengingat biaya pemeliharaan sistem yang tidak sedikit (Fitriani dkk., 2022).

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online

Data menunjukkan 84,7% responden menilai kualitas pelayanan sudah "Berkualitas". Tingginya angka ini membuktikan bahwa RSI Siti Rahmah telah berhasil mengintegrasikan aspek tangibility (bukti fisik) dalam bentuk antarmuka aplikasi yang reliabel. Kualitas pelayanan dalam sistem pendaftaran online tidak lagi diukur dari interaksi fisik semata, melainkan dari kestabilan sistem dan kecepatan respons (*responsiveness*).

Sebagaimana dikemukakan oleh Darmawan, M. A. and Hendyca Putra, D. S. (2020), kualitas sistem informasi rumah sakit sangat bergantung pada dimensi information quality dan service quality. Keberhasilan sistem di RSI Siti Rahmah menunjukkan bahwa akurasi data pendaftaran yang sinkron dengan jadwal dokter di poliklinik memberikan rasa aman bagi pasien. Namun, adanya 2,4% responden yang menilai "Cukup Berkualitas" memberikan sinyal bahwa interaksi sistem masih memerlukan penyederhanaan alur (*user experience*) agar dapat menjangkau pengguna dengan latar belakang pendidikan menengah ke bawah (Siregar, 2024).

Implementasi pendaftaran online merupakan manifestasi dari e-health service quality yang bertujuan meminimalkan asimetri informasi antara penyedia layanan dan pasien. Fenomena tingginya kepuasan di RSI Siti Rahmah sejalan dengan studi Putra dan Dasman (2024) yang menemukan bahwa efisiensi waktu tunggu melalui digitalisasi berkontribusi sebesar 72% terhadap persepsi positif pasien di rumah sakit swasta. Hal ini juga diperkuat oleh Ayuningtyas, N.,

Nugroho, R.H. dan Rupita, A.J. (2023) yang menekankan bahwa aspek usability (kemudahan penggunaan) aplikasi pendaftaran online secara signifikan mengurangi beban kerja administratif di loket pendaftaran.

Namun, tantangan teknis tetap ada. Hidayat dan Musadat (2023) mengidentifikasi bahwa hambatan interoperabilitas data seringkali menyebabkan kegagalan sinkronisasi antara aplikasi mobile dengan database SIMRS pusat. Oleh karena itu, faktor assurance atau jaminan keamanan data menjadi krusial; sebagaimana dijelaskan oleh Ramadhan dkk. (2021), transparansi dalam pengolahan data medis pasien digital dapat meningkatkan kepercayaan (trust) yang berujung pada loyalitas pasien jangka panjang.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan yang mencapai 82,4% mengindikasikan bahwa harapan pasien terhadap layanan yang praktis dan cepat telah terpenuhi melalui aplikasi ini. Dalam model Service Quality (ServQual), kepuasan terjadi ketika perceived service melampaui expected service. Penggunaan pendaftaran online secara signifikan mereduksi waktu tunggu di ruang tunggu (waktu tunggu fisik), yang merupakan determinan utama ketidakpuasan pasien rawat jalan di Indonesia (Sari dan Utami, 2023).

Kepuasan ini memiliki implikasi strategis terhadap loyalitas pasien. Menurut Lende dkk. (2025), pasien yang merasa puas dengan kemudahan akses administratif memiliki kecenderungan 3,5 kali lebih besar untuk kembali melakukan kunjungan ulang (revisit intention). Oleh karena itu, RSI Siti Rahmah perlu menjaga stabilitas server dan memperluas fitur, seperti integrasi dengan metode pembayaran non-tunai dan pengingat jadwal otomatis melalui WhatsApp, untuk terus meningkatkan standar kepuasan yang kompetitif di level regional (Mahendra dkk., 2024).

KESIMPULAN

Sistem pendaftaran online di RSI Siti Rahmah Padang telah berjalan efektif dengan tingkat kualitas layanan dan kepuasan pasien yang tinggi. Karakteristik pengguna didominasi oleh masyarakat berpendidikan tinggi dan usia produktif, yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan adalah langkah yang tepat sasaran.

SARAN

Sebagai rekomendasi bagi manajemen rumah sakit, perlu adanya sosialisasi masif melalui media sosial dan banner fisik mengenai alur pendaftaran online untuk menjangkau pasien dengan literasi digital rendah. Selain itu, pembaruan sistem secara berkala (update) diperlukan agar aplikasi tetap relevan dengan perkembangan teknologi terkini dan semakin *user-friendly*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, N., Nugroho, R.H., Rupita, A.J. (2023). Root Cause Analysis Penghambat Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*, 14 (1), 35-43.
- Canfell, O. J., Woods, L., Meshkat, Y., Krivit, J., Gunashanhar, B., Slade, C., Burton-Jones, A., & Sullivan, C. (2024). The Impact of Digital Hospitals

- on Patient and Clinician Experience: Systematic Review and Qualitative Evidence Synthesis. *Journal Of Medical Internet Research*, 26, e47715.
- Darmawan, M.A., Hendyca Putra, D.S. (2020). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode Delone and Mclean. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1 (3), 174-185.
- Dash, A, Sahoo, A.K. (2021). Moderating effect of gender on adoption of digital health consultation: a patient perspective study. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15 (4), 598-616.
- Fitriani, R., Suwarno, S., Wahyudi, A. (2022). Analisis Biaya dan Manfaat Investasi Teknologi Informasi pada Sistem Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 7 (2), 112-125.
- Hidayat, R., Musadat, A. (2023). Interoperabilitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Terintegrasi*, 5 (2), 89-98.
- Ibrahim, N., Yusup, D., Carudin, C. (2024). Perancangan Desain UI/UX Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Dengan Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Puskesmas Adiarsa). *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi*, 23 (2), 197-208.
- Lende, S., Yadi, S., Zaharuddin (2025). Dampak Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit XYZ. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (1), 223-231.
- Madianung, V.V.B., Rampengan, S.H., Nelwan, J.E., Manampiring, A.E., Rombot, D.V. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina mobile pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado. *Intisari Sains Medis*, 13 (1), 11-18.
- Mulyani, S. (2020). Transformasi Layanan Kesehatan Digital di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15 (3), 176-184.
- Pongtambing, Y.S., Sampetoding, E.A.M., Uksi, R., Manapa, E.S. (2024). Digitalisasi Dan Literasi Kesehatan Pada Smart Village. *Compromise Journal: Community Professional Service Journal*, 2 (1), 11-18.
- Putra, A.E., Dasman, H. (2024). Determinants of Patient Satisfaction in Digital-Based Outpatient Services: A Quantitative Study. *Indonesian Journal of Health Management*, 12 (1), 15-28.
- Ramadhan, M. R., Firdaus, N., Lestari, P. (2021). Persepsi Pasien terhadap Keamanan Data pada Sistem Pendaftaran Online di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9 (2), 130-142.
- Suci Widya Primadhani, Yaslis Ilyas, Amelia Intan Atthahirah. (2023). Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6 (1), 20-26.
- Wulandari, S., Munzir, M.R., Rozanda, N.E., Zarnelly. (2024). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 13 (2), 740-756.