



Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Sinta Pebriani, Nidya Aryani*

Stikes Panca Bhakti Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

*e-mail: nidya.aryani.75@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan kesehatan termasuk sistem pendaftaran pasien. Seiring perkembangan teknologi, sistem pendaftaran manual mulai beralih menjadi pendaftaran online yang dinilai lebih praktis. Kepuasan pasien merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima diantaranya adalah penerapan sistem pendaftaran online. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel berjumlah 92 responden yang dipilih melalui teknik incidental sampling. Instrumen penelitian adalah kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,589. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan aspek teknis dan aksesibilitas agar mencapai kategori sangat baik.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Sistem Pendaftaran Online

Abstract

Advances in information technology have driven the transformation of healthcare services, including patient registration systems. As technology has developed, manual registration systems have begun to shift to online registration, which is considered more practical. Patient satisfaction is the level of conformity between expectations and the service experience received, including the implementation of an online registration system. This study aims to analyze the effect of online registration systems on the satisfaction of outpatients at Bhayangkara Hospital in Bandar Lampung. The research method used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 92 respondents selected through incidental sampling. The research instrument was a Likert scale-based questionnaire and was analyzed using simple linear regression. The results showed a significance value of 0.000 (<0.05) and a coefficient of determination (R^2) of 0.589. This proves that the online registration system has a significant effect on patient satisfaction with a contribution of 58.9%. However, technical and accessibility aspects still need to be improved to achieve an excellent rating.

Keywords: Satisfaction, Outpatient, Online Registration System

PENDAHULUAN

Rumah Sakit memberikan layanan rawat jalan, rawat inap, dan kegawatdaruratan. Rawat jalan memiliki peran penting dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan tepat waktu. Proses pelayanan ini diawali dengan pendaftaran pasien. Seiring perkembangan teknologi, sistem pendaftaran manual mulai beralih menjadi pendaftaran online yang dinilai lebih praktis (Saputra et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima (Asbar & Saptari, 2021). WHO (2020) menekankan pentingnya kualitas layanan rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang mencakup efektivitas, efisiensi, integrasi, dan ketepatan waktu layanan. Penerapan sistem pendaftaran online di beberapa negara, seperti di Guangzhou Women and Children's Medical Center, terbukti menurunkan waktu tunggu dari ± 60 menit menjadi ± 12 menit serta meningkatkan jumlah pasien rawat jalan secara signifikan (Xie et al., 2020).

Penelitian di Indonesia juga menunjukkan dampak positif. Rizany (2021) menemukan bahwa 59,1% pasien puas terhadap sistem pendaftaran online di RS Banjarbaru. Sofiati (2024) melaporkan bahwa 72,7% pasien di RSUD Dr. Gondong Suwarno

Ungaran merasa puas terhadap kualitas layanan pendaftaran online. Namun, Rumana (2021) menemukan hasil berbeda: 61,1% pasien justru tidak puas karena kendala penggunaan teknologi digital.

Hasil pra-survei di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem pendaftaran online masih rendah. Dari total 3.228 pasien rawat jalan pada November 2024, hanya 1.021 yang menggunakan pendaftaran online, sementara 2.207 masih menggunakan cara manual. Keluhan pasien umumnya terkait gangguan jaringan dan kurangnya pemahaman penggunaan teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung pada bulan April–Mei 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Variabel yang digunakan adalah variabel dependent (pengaruh sistem pendaftaran online) dan variabel independent (kepuasan pasien rawat jalan). Populasi

penelitian sebanyak 1.021 pasien. Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin menggunakan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 92 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan incidental sampling, yaitu pasien rawat jalan yang secara kebetulan menggunakan sistem pendaftaran online saat penelitian berlangsung. Analisis data yang digunakan analisis univariat dan analisis bivariat Regresi Linier Sederhana.

HASIL

A. Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentasi
1.	Usia		
	10-17 Th	9	9,8
	18-59 Th	68	73,9
	> 60 Th	15	16,3
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	36	39,1
	Perempuan	56	60,9
3.	Pendidikan		
	Dasar	15	16,3
	Menengah	45	48,9
	Tinggi	32	34,8

Berdasarkan analisis univariat dari 92 responden, sebagian besar usia responden usia produktif 18–59 tahun (73,9%), sebagian besar berjenis kelamin perempuan (60,9%), dan sebagian besar berpendidikan menengah (48,9%).

B. Analisis Bivariat

Uji T (Hipotesis) : Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima. Artinya, sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Regresi Linier Sederhana: Persamaan regresi diperoleh $Y = 12,748 + 0,750X$, dengan koefisien positif yang menunjukkan semakin baik sistem pendaftaran online, semakin tinggi kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi (R^2): Nilai R^2 sebesar 0,589, yang berarti sistem pendaftaran online berkontribusi sebesar 58,9% terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Sebagian besar responden berada pada usia produktif (18–59 tahun), yaitu sebanyak 73,9%. Usia produktif lebih adaptif terhadap teknologi digital sehingga lebih mudah memanfaatkan sistem pendaftaran online yang menawarkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan akses. Notoatmodjo (2018) menegaskan bahwa kelompok usia produktif

lebih cepat menerima informasi dan teknologi baru. Hasil ini konsisten dengan penelitian Sofiati (2024) yang juga menemukan mayoritas pengguna sistem pendaftaran online berada pada usia produktif.

b. Jenis kelamin.

Dari total 92 responden, sebagian besar adalah perempuan (60,9%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan dan cenderung berperan dalam pengambilan keputusan keluarga terkait kesehatan. Teori Notoatmodjo (2018) menjelaskan bahwa perbedaan gender dapat memengaruhi perilaku pencarian layanan kesehatan, di mana perempuan lebih peduli dan rutin melakukan pemeriksaan kesehatan. Temuan ini juga selaras dengan penelitian Andriani (2023) yang menemukan mayoritas pengguna sistem pendaftaran online adalah perempuan.

c. Pendidikan

Hampir setengah responden (48,9%) memiliki latar belakang pendidikan menengah. Hal ini menandakan bahwa layanan pendaftaran online di rumah sakit cukup mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat dengan pendidikan

menengah, yang pada umumnya memiliki literasi teknologi yang memadai. Sesuai teori Notoatmodjo (2018), tingkat pendidikan memengaruhi kemampuan memahami informasi. Hasil ini sejalan dengan temuan Sofiati (2024) yang menyebutkan mayoritas pengguna sistem pendaftaran online berpendidikan SMA.

2. Variabel Sistem Pendaftaran Online

Nilai rata-rata variabel sistem pendaftaran online sebesar 78,6%, yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem sudah memenuhi sebagian besar harapan pasien, khususnya dalam keandalan, kemudahan akses, fleksibilitas, dan kecepatan waktu respon. Namun, hasil ini juga menegaskan bahwa masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan mencapai kategori sangat baik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Septianingsih (2022) yang menilai sistem pendaftaran online di rumah sakit lain juga berada pada kategori baik. Dengan demikian, penerapan sistem pendaftaran online terbukti dapat meningkatkan efektivitas pelayanan

dan memberikan manfaat nyata bagi pasien.

3. Variabel Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online memperoleh nilai 80,5%, termasuk dalam kategori baik. Pasien merasa puas terhadap beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan, keakuratan data, tampilan sistem, serta ketepatan waktu layanan. Namun, nilai ini juga menunjukkan masih adanya peluang peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Temuan ini sesuai dengan penelitian Septianingsih (2022) yang melaporkan kepuasan pasien pada kategori baik. Namun, berbeda dengan Rumana et al. (2021) yang menemukan banyak pasien belum puas karena desain tampilan aplikasi yang sulit digunakan. Perbedaan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas implementasi sistem, terutama pada aspek desain antarmuka dan kemudahan penggunaan.

B. Analisis Bivariat.

1. Uji T (Hipotesis)

Uji T dilakukan untuk melihat apakah ada pengaruh variabel

independen (sistem pendaftaran online) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini konsisten dengan penelitian Wiloka dan Suryani (2024) yang juga menemukan pengaruh signifikan penggunaan sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien.

2. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 12,748 + 0,750X$. Nilai koefisien positif (0,750) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem pendaftaran online akan meningkatkan kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik sistem diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Temuan ini mendukung teori Sugiyono (2019) bahwa koefisien positif menunjukkan adanya pengaruh searah antara variabel independen dan dependen

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 sebesar 0,589 menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online menyumbang 58,9% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 41,1% dipengaruhi faktor lain seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan, fasilitas pendukung, maupun pengalaman pasien sebelumnya. Hasil ini mendukung temuan Sofiati (2024) yang memperoleh R^2 sebesar 72,7% di rumah sakit berbeda.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, nilai koefisien positif 0,750, dan kontribusi pengaruh sebesar 58,9%. Rumah Sakit perlu meningkatkan sosialisasi penggunaan sistem pendaftaran online agar lebih banyak pasien memanfaatkannya. Masyarakat diharapkan terbiasa menggunakan layanan digital untuk efisiensi dan kenyamanan. Penelitian selanjutnya sebaiknya melibatkan lebih banyak responden dan cakupan rumah sakit yang lebih luas agar hasil lebih representatif.

KEPUSTAKAAN

Andriani, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online dengan Aplikasi Whats App terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santo*

Vincentius Singkawang. Skripsi Universitas Widy Husada Semarang.

Notoatmodjo, S. (2018). *Ilmu perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rizany, I. (2021). *Tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online di RS Banjarbaru*. Jurnal Keperawatan Borneo, 5(2), 101–109.

Rumana, A. (2021). *Analisis kendala penggunaan sistem pendaftaran online di rumah sakit*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 9(3), 220–228.

Saputra, D., Nugroho, R., & Lestari, P. (2020). *Perubahan sistem pendaftaran manual menjadi online pada pelayanan rumah sakit*. Jurnal Administrasi Kesehatan, 8(2), 34–41.

Septianingsih, T. (2022). *Pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien di rumah sakit*. Jurnal Informasi Kesehatan, 14(1), 11–20.

Sofiati, R. (2024). *Hubungan kualitas layanan pendaftaran online dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Gondong Suwarno Ungaran*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 12(2), 56–64.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wiloka, M., & Suryani, D. (2024). *Pengaruh penggunaan sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Digital, 5(1), 15–22.

World Health Organization (WHO). (2020). *Health service quality and patient satisfaction*. Geneva: WHO Press.

Xie, Z., Wang, X., Zhang, Y., & Zhang, J. (2020). *Reducing outpatient waiting time using an online appointment system: Evidence from Guangzhou Women and Children's Medical Center*. *BMC Health Services Research*, 20, 282.