

## Implementasi Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soeratno Gemolong

Agustina Pujilestari<sup>1</sup>, Ahmad Supriyanto<sup>2</sup>, Joko Kismanto<sup>3</sup>, Suci Dewi Anggraini<sup>4</sup>, Afrilia Kusumaning Tyas<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>4,5</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

### Abstrak

Kemudahan akses dalam pelayanan pendaftaran sangat diharapkan oleh setiap pasien, namun yang terjadi pada fasilitas kesehatan adalah sistem pelayanan membuat pasien harus melalui banyak loket sehingga pasien harus mengantri cukup lama dan juga akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien untuk Meningkatkan Akses Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeratno Gemolong. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif survey analitik. Teknik pemilihan responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 39 orang pasien yang mendaftar menggunakan sistem *online*. Metode pengumpulan data akan dilakukan dengan metode survey dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0,000. Meskipun dengan adanya pendaftaran online dapat mengurai antrian pendaftaran pasien rawat jalan, namun banyak pasien yang berharap bahwa isi informasi pada sistem dapat lebih diperbanyak, lebih *up to date* dan pemeliharaan sistem harus senantiasa dilakukan untuk mencegah sistem *error* yang terkadang masih dialami pasien. Peneliti selanjutnya dapat meneliti kebutuhan terkait pengembangan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit.

### Abstract

*Every patient hopes for easy access to registration services, but what happens in health facilities is that the service system makes patients have to go through many counters so that patients have to queue for quite a long time and this will also lead to patient dissatisfaction with registration services. This research aims to determine the relationship between the online registration system and patient satisfaction to improve access to services at dr. Soeratno Gemolong Regional Hospital. This research is a quantitative analytical survey research. The respondent selection technique used in this research was Accidental Sampling with a sample size of 39 patients who registered using the online system. The data collection method will be carried out using a survey method using a questionnaire. The results of this study found that there was a correlation between the online registration system and patient satisfaction with a p value of 0.000. Even though online registration can reduce the queue for outpatient registration, many patients hope that the information content in the system can be more extensive, more up to date and that system maintenance must always be carried out to prevent system errors which are sometimes still experienced by patients. Future researchers can examine needs related to the development of online registration systems in hospitals.*

### Keywords :

*Sistem, Pendaftaran, Online, Kepuasan Pasien*

### Kontak :

Agustina Pujilestari  
Email : [agustina91.mars@gmail.com](mailto:agustina91.mars@gmail.com)  
Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas Kusuma Husada Surakarta

Vol 7 No 1 September 2024

DOI: <https://doi.org/10.31605/j-healt.v2i1>

©2024J-Healt

ini adalah artikel dengan akses terbuka  
dibawah licensi CC BY-NC-4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



## PENDAHULUAN

Kemudahan akses dalam pelayanan pendaftaran sangatlah diharapkan oleh setiap pasien, namun yang terjadi dilapangan adalah sistem pelayanan yang membuat pasien melalui banyak loket sehingga pasien harus mengantri panjang dimana hal tersebut akan membutuhkan waktu yang cukup lama dan juga akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Pendaftaran dengan sistem online pun diharapkan mampu mengatasi masalah tersebut namun bagi Masyarakat yang kurang memahami teknologi tentunya hal tersebut akan mengalami beberapa kendala (Nurdiana, 2020). Terkait sistem pendaftaran online ini juga telah diatur dalam STARKE (Standar Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan) khususnya pada bab Akses dan Kesiambungan Pelayanan (Menkes RI, 2022). Proses pendaftaran menjadi salah satu fokus yang penting untuk diperhatikan karena berhubungan dengan keberlanjutan dan menjadi awal proses pelayanan yang akan menjadi pengalaman bagi pasien selama di rumah sakit (Pujilestari, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dewi (2015), tentang hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPRJ) RSUD Sukoharjo menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Selanjutnya penelitian Hutabarat (2018) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien berdasarkan hubungan faktor kecepatan waktu pelayanan di pendaftaran dan kepuasan pasien diperoleh hasil yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara faktor kecepatan waktu pelayanan di pendaftaran dan kepuasan pasien.

RSUD dr. Soeratno Gemolong Sragen mendapatkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit dari Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Damar Husada Paripurna (LARS DHP) dengan Predikat Lulus Tingkat Paripurna pada tahun

2023, yang juga dianugerahi predikat Bintang Lima (*Excellent*) pada ajang Top BUMD Award 2023. Berdasarkan data keluhan yang masuk ke RSUD dr. Soeratno Gemolong Sebagian besar keluhan yang mendominasi yaitu terkait antrian pendaftaran yang lama di Instalasi Rawat Jalan. Adanya *rating* yang kurang baik pada periode sebelumnya di mesin pencarian situs informasi seperti *google* juga menjadi perhatian pimpinan rumah sakit. RSUD dr. Soeratno Gemolong telah ditunjang dengan fasilitas pelayanan pendaftaran *online* dan juga *offline*. Layanan pendaftaran *online* di RSUD dr. Soeratno Gemolong ini dapat diakses oleh masyarakat melalui AISHA (*Artificial Intelligence Support for Hospital Acceleration*) di laman: <https://s.id/aisharssg> pada menu “Daftar Online”. Penerapan suatu teknologi seperti sistem pendaftaran online dihadapkan kepada dua hal yaitu keberhasilan atau kegagalan sistem, pengukuran suatu sistem dipandang penting guna memperoleh output yang sesuai dengan harapan dan keinginan dari penggunaannya. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah sistem dapat dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, konten, pengguna sistem, kepuasan pengguna, motivasi pengguna dan manfaat (Erlina, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Hubungan Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien untuk Meningkatkan Akses Pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong”

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif survey analitik. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeratno Gemolong, Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner.

Populasi pada penelitian ini adalah Pasien instalasi rawat jalan yang mendaftar secara online. Sampel berjumlah 39 pasien dipilih secara *accidental sampling*. Analisis dari data penelitian yang diperoleh diolah menggunakan

uji *chi-square* karena jumlah sampel relatif sedikit. Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah 5% (0,05).

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Reponden**

Karakteristik Reponden	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	16	41
Perempuan	23	59
<b>Umur</b>		
17 – 25 tahun	0	0
26 – 45 tahun	15	38,5
46 – 65 tahun	24	61,5
Di atas 65 tahun	0	0
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	15	38,5
ASN	7	17,9
Pegawai Swasta	10	25,6
Wiraswasta	7	17,9
Tidak Bekerja	0	0
Lainnya	0	0
<b>Pendidikan</b>		
Sekolah Dasar	2	5,1
Sekolah Menengah	17	43,6
Sekolah Tinggi	20	51,3
<b>Domisili</b>		
Wilayah Sragen	37	94,9
Luar Wilayah Sragen	2	5,1
<b>Jumlah</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Proposi interval tingkat kepercayaan pada hasil penelitian ini adalah 95%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD dr.Soeratno Gemolong tersaji pada tabel 1 diketahui bahwa paling banyak responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 23 responden (59%). Paling banyak responden merupakan pasien dengan rentang umur 46 – 65 tahun sebanyak 24 responden (61,5%), dimana jenis pekerjaan terbanyak merupakan IRT sebanyak 15 responden (38,5%). Kemudian rata – rata Pendidikan terakhir responden yaitu sekolah tinggi sebanyak 20 responden (51,3%) yang sebagian besar responden juga berdomisili di dalam wilayah Kabupaten Sragen sebanyak 37 responden (94,9%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sistem Pendaftaran Online**

Sistem Pendaftaran Online	Kurang Baik		Baik	
	n	%	n	%
Kualitas Sistem	22	56,4	17	43,6
Kualitas Informasi	16	41	23	59
Kualitas Pelayanan	11	28,2	28	71,8
Konten	15	38,5	24	61,5
Pengguna Sistem	16	41	23	59
Kepuasan Pengguna	14	35,9	25	64,1
Motivasi Pengguna	18	46,2	21	53,8
Manfaat	8	20,5	31	79,5

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 2 dapat diketahui bahwa terkait Kualitas Sistem mayoritas responden masih merasa kurang baik sebanyak 22 responden (56,4%), Kualitas Informasi dirasakan sudah baik oleh 23 responden (59%). Kemudian Kualitas Pelayanan juga dirasakan sudah baik oleh 28 responden (71,8%) dan terkait Konten sistem dirasa sudah baik sebanyak 24 responden (61,5%). Pengguna Sistem mayoritas sudah baik sebanyak 23 responden (59%). Selanjutnya Kepuasan Pengguna terbilang baik yaitu sebesar 25 responden (64,1%). Sementara Motivasi Pengguna dirasa masih kurang baik oleh 21 responden (53,8%) dan mayoritas responden merasa manfaat sistem pendaftaran online sudah baik sebanyak 31 responden (79,5%).

**Tabel 3. Hubungan Sistem Pendaftaran Online dengan Kepuasan Pasien**

Sistem Pendaftaran Online	Kepuasan Pasien				Total N	P Value
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Kurang Baik	19	48,7	0	0	19	48,7
Baik	6	15,4	14	35,9	20	51,3
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>64,1</b>	<b>14</b>	<b>35,9</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa terdapat hubungan yang bermakna dengan *p value*  $0,000 < 0,05$ . Kemudian pada tabel 3 juga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa sistem pendaftaran online sudah baik sebanyak 20 responden (51,3%). Sementara untuk kepuasan pasien sebagian besar merasa tidak puas sebanyak 25 responden (64,1%).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh bahwa terkait sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soeratto Gemolong, responden yang merasakan sistem pendaftaran online yang ada sudah baik, namun masih banyak juga responden yang merasakan sistem pendaftaran online kurang baik. Salah satu tantangan yang dihadapi masyarakat saat mengunjungi rumah sakit adalah antrean panjang di rumah sakit dan lamanya waktu tunggu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pada banyak rumah sakit ditemukan pasien bisa menunggu seharian dalam antrean panjang untuk mendapatkan janji temu dengan dokter spesialisnya. Oleh karena itu, untuk penunjukan di rumah sakit, diperlukan sistem registrasi alternatif yang dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih mudah dan lebih awal kepada semua orang (Kalyani et al., 2021).

Aspek yang dirasakan masih belum maksimal yaitu terkait kualitas sistem dan motivasi pengguna. Hal tersebut karena pasien yang mendaftar secara online terkadang masih merasakan sistem *error* ketika membuka atau melakukan pengisian data pada sistem pendaftaran online. Ketidakefektifan pada sistem pendaftaran online juga terjadi pada temuan penelitian Solihah (2018) yang dilakukan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Kemudian terkait motivasi penggunaan sistem, mayoritas responden merasa kurang termotivasi karena masih terbiasa melakukan pendaftaran manual (*offline*) dengan mengantri di loket pendaftaran instalasi rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Dinata (2020) yang menemukan bahwa motivasi terkait penggunaan sistem pendaftaran online di rumah sakit masih sangat kurang.

Manfaat dari sistem pendaftaran online merupakan aspek yang mayoritas dirasakan sudah baik oleh pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa dengan adanya sistem pendaftaran online yang diterapkan di RSUD dr. Soeratto Gemolong dapat membuat pendaftaran relatif menjadi cepat dan mampu mengurangi waktu tunggu di instalasi rawat jalan bagi pasien yang mendaftar melalui sistem

pendaftaran online. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zulfa (2022) bahwa sistem pendaftaran online mampu mendatangkan manfaat bagi pasien juga bagi rumah sakit untuk mencegah terjadinya penumpungan pasien di area pendaftaran.

Kemudian pengukuran terhadap pengukuran pasien ditemukan bahwa sebagian besar responden masih merasa tidak puas. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien tentu akan berdampak pada risiko reputasi rumah sakit karena pasien yang tersebut dapat memberikan rekomendasi yang tidak baik terkait minat penggunaan pelayanan di rumah sakit (Pujilestari, 2023).

Hasil uji statistik lanjutan yang dilakukan pada penelitian ini menemukan adanya hubungan yang bermakna. Hal tersebut berarti pada proses pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soeratto Gemolong terdapat hubungan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien. Temuan tersebut sejalan dengan temuan Lin (2022) bahwa sistem pendaftaran online membawa dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien terkait permasalahan waktu tunggu yang relative lama apabila melakukan pendaftaran dengan mengantri langsung. Namun, temuan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tami (2021) yang menemukan bahwa sistem pendaftaran online tidak berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, yang artinya terdapat variable lain di luar sistem pendaftaran online yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien.

Keberhasilan implementasi sistem pendaftaran online tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang muncul ketika sistem tersebut berjalan. Hambatan – hambatan tersebut termasuk kurangnya pemasaran dan periklanan internal dan eksternal, petunjuk untuk pengguna, poster orientasi, kesalahan/ *system error*, tidak memiliki kemampuan untuk menggunakan aplikasi digital, kurangnya komunikasi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien (Kedwan, 2017). Penting untuk mempertimbangkan semua masalah ini demi

keberhasilan implementasi dan hasil sistem pendaftaran online.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soerato Gemolong. Pasien berharap sistem pendaftaran online yang sudah ada diharapkan dapat mampu dikembangkan lagi terkait tampilan, kemudahan akses, informasi yang lebih *up to date* dan bantuan untuk pasien yang kesulitan menggunakan sistem pendaftaran online. Kemudian untuk Peneliti selanjutnya dapat meneliti kebutuhan terkait pengembangan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit karena berdasarkan penelitian ini peneliti menemukan beberapa penyesuaian dibutuhkan oleh pasien sebagai pengguna sistem seperti harapan terkait *respos system* yang cepat, antisipasi dari *system error* dan tambahan untuk fitur informasi bermanfaat yang sekiranya dibutuhkan oleh pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Yayasan Kusuma Husada Surakarta dan Universitas Kusuma Husada Surakarta yang telah mendanai terlaksananya penelitiannya ini.

## REFERENSI

- Dewi, U. A., Astuti, R., & Werdani, K. E. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226-233.
- Erlina, N. (2020). *Pengukuran tingkat keberhasilan implementasi aplikasi mobile learning diantara pelajar SD sampai dengan SLTA di JABODETABEK*

(Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

- Kalyani, C. V., Arora, G., Chao, H., Kaur, H. D., Kaur, H., Malik, H., & Negi, I. (2021). Challenges in Application of Online Registration System in Health Care in India. *Journal of Medical Evidence*, 2(3), 209-212.
- Kedwan, F. H., & Justinia, T. (2017). Patients online registration system: feasibility and perceptions. *Ann Med Health Sci Res*, 7(3), 90-5.
- Lin, C. F., Fu, Y. C., Lin, L. S., & Fu, C. S. (2022). Minimal human interaction in hospitals: Effective online registration system design. *SAGE Open*, 12(3), 21582440221122695.
- Menkes RI. (2022). Permenkes Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta.
- Nurdiana, F., Kes, N. M., & Mahfiroh, A. P. (2020). HUBUNGAN PENDAFTARAN ONLINE DAN OFFLINE DENGAN KEPUASAN PASIEN. *Journal Of Health Care*, 1(1).
- Pujilestari, A., Kismanto, J., Surya, N. T., Saputri, A., & Nurcahyaningih, I. (2023). Sosialisasi Implementasi Standar Akreditasi terhadap Patient Experience di RSUD Kabupaten Karanganyar. *SENTRA DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 85-90.
- Pujilestari, A., Kismanto, J., Surya, N. T., Nurcahyaningih, I., & Tyas, A. K. (2023). Identifikasi Risiko Manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soerato Gemolong Sragen. *Journal of Health, Education and Literacy (J-Healt)*, 6(1), 58-64.
- Solihah, A. A., & Budi, S. C. (2018). Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Rsup Dr. Soeradi Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 1-6.
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhmana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah

Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43-51.

Zulfa, Z., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *'AFIYAH*, 9(2).