

## Analisis Pengaruh Sistem Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien di RS Bhayangkara Tulungagung

Dicky Chandra Wijaya<sup>1)</sup>, Ricky Aurelius Nurtanto Diaz<sup>2)</sup>, Riza Wulandari<sup>3)</sup>

Sistem Informasi<sup>1), 2), 3)</sup>

Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

Denpasar, Indonesia

e-mail: 190030400@stikom-bali.ac.id<sup>1)</sup>, ricky@stikom-bali.ac.id<sup>2)</sup>, rizawulandari@stikom-bali.ac.id<sup>3)</sup>

### Abstrak

Pekerjaan dan permasalahan dapat diselesaikan dengan mudah dengan menerapkan teknologi. Rumah sakit Bhayangkara Tulungagung telah menerapkan sistem pendaftaran online sebagai upaya untuk mengurangi penumpukan pasien pada proses registrasi pasien. Penelitian ini menggunakan metode observasional analitik untuk mengidentifikasi pengaruh efektivitas sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Teknik purposive sampling dipilih untuk menentukan sampel sebanyak 150 pasien rawat jalan. Metode pengambilan data yang digunakan berupa kuesioner kemudian dianalisis pengaruhnya dengan menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian didapatkan 75 responden (50%) menyatakan sistem pendaftaran online efektif dan 109 responden (71,7%) menyatakan sangat puas dengan pelayanan rawat jalan. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif Chi-Square menggunakan program komputer SPSS didapatkan signifikan 0,05 dengan nilai P Value = 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh efektivitas sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Tulungagung. Pihak rumah sakit diharapkan dapat terus melakukan inovasi dalam pelayanan yang dapat mempermudah pasien dalam melakukan pemeriksaan maupun perawatan di rumah sakit.

**Kata kunci:** Efektivitas, Kepuasan Pasien, Sistem Pendaftaran Online, User Acceptance Testing.

### 1. Pendahuluan

Kebutuhan kesehatan masyarakat dapat dipenuhi dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan signifikan yaitu rumah sakit [1]. Selain menyediakan layanan medis, rumah sakit juga membutuhkan sistem informasi yang terorganisir guna meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 mengenai otomasi pelayanan kesehatan menyatakan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dapat digunakan untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan melalui teknologi informasi agar memperoleh data yang akurat dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga membantu rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien [2].

Seiring dengan perkembangan teknologi, digitalisasi dalam pelayanan kesehatan semakin diterapkan, termasuk dalam sistem pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien secara manual sering kali memakan waktu lama, menyebabkan antrian panjang, dan berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi [3]. Oleh karena itu, banyak rumah sakit mulai beralih ke sistem pendaftaran *online* yang lebih efisien [4]. Berdasarkan UU No. 14 Tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik menyatakan bahwa sistem informasi rumah sakit harus mampu memberikan akses informasi yang mudah bagi pasien, sehingga dapat meningkatkan transparansi dan kepuasan layanan [5].

Penerapan sistem pendaftaran *online* terbukti memberikan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian efektivitas pendaftaran online yang dihasilkan Widiyanto et al. dengan nilai  $p < 0,05$  menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun memiliki korelasi dengan sistem pendaftaran *online*. Studi serupa oleh Saputra et al. di RS Muhammadiyah Lamongan menunjukkan bahwa 74,6% pasien menilai sistem ini baik, sementara 58,7% menyatakan puas. Hasil penelitian Zulfa & Hasanah di RSI Ibnu Sina Bukittinggi juga menunjukkan bahwa 60% responden menilai pendaftaran *online* berkualitas, dan 56% memberikan kesan puas dengan layanan tersebut [6].

Melihat tren positif ini, RS Bhayangkara Tulungagung sejak tahun 2020 mulai menerapkan sistem pendaftaran *online* untuk mengatasi masalah antrian pasien di loket pendaftaran. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien. Rumah sakit ini menyediakan empat metode pendaftaran, yaitu melalui website, WhatsApp, aplikasi Android, dan telepon, sehingga pasien lebih leluasa dalam proses mengakses sistem.

Meskipun penerapan sistem pendaftaran *online* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, efektivitasnya masih perlu dianalisis lebih lanjut. Beberapa faktor seperti kemudahan akses, kecepatan layanan,

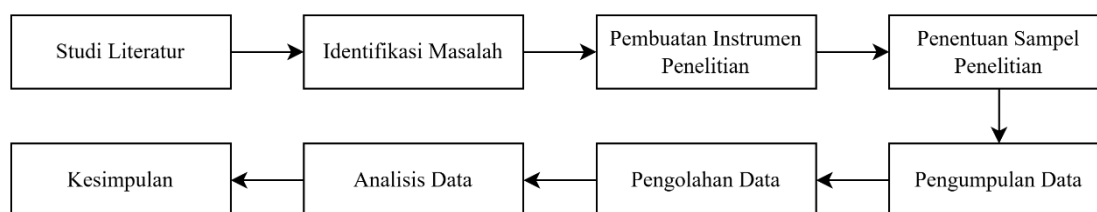
dan stabilitas sistem dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap sistem ini. Hal ini mendorong urgensi untuk melaksanakan penelitian untuk mengukur efektivitas sistem pendaftaran *online* memiliki kemampuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Tulungagung.

## 2. Metode Penelitian

Sebagai tahapan untuk memperoleh kesimpulan, diperlukan pendekatan yang sesuai dengan permasalahan. Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif guna menganalisis dampak sistem ini terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Tulungagung. Studi ini melibatkan 150 pasien rawat jalan sebagai sampel yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria berupa pasien yang telah memanfaatkan layanan pendaftaran *online* rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang bertujuan untuk mengukur efektivitas sistem pendaftaran *online* serta tingkat kepuasan pasien.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji *Chi-Square* dengan *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS) untuk mengidentifikasi korelasi antara efektivitas sistem dan kepuasan pasien. Instrumen penelitian terdiri dari dua bagian utama: kuesioner efektivitas sistem yang diadaptasi dari metode *User Acceptance Testing* (UAT) serta kuesioner kepuasan pasien yang mengacu pada dimensi kualitas layanan. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen ini diuji validitas dan reliabilitasnya guna memastikan keakuratan pengukuran.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah efektivitas sistem pendaftaran *online*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien rawat jalan. Setelah dianalisis, hasil datanya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai interpretasi statistik sehingga dapat menilai signifikansi hubungan antara kedua variabel tersebut. Proses penelitian, mulai dari tinjauan literatur hingga kesimpulan yang diperoleh, dijelaskan lebih lanjut dalam Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Hubungan antara efektivitas sistem pendaftaran *online* dan tingkat kepuasan pasien telah diidentifikasi melalui berbagai penelitian. Widiyanto, Kuswiadji, dan Kartika dalam penelitiannya mengenai korelasi antara sistem pendaftaran *online* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun telah ditemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Penelitian tersebut menghasilkan nilai signifikansi  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dengan menerapkan analisis regresi linear sederhana, yang menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien [6].

Penelitian lain oleh Saputra, Kusdiana, Suratmi, dan Yuniar di RS Muhammadiyah Lamongan juga mengungkapkan bahwa lebih dari 74,6% pasien menilai sistem pendaftaran *online* baik, sementara 58,7% pasien menyatakan puas. Penelitian tersebut menghasilkan nilai  $p = 0,001$  dengan nilai uji statistik *Spearman Rank  $\alpha = 0,05$*  sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara variabel penerapan sistem pendaftaran *online* dengan variabel kepuasan pasien rawat jalan [7].

Sementara itu, penelitian Zulfa dan Hasanah di RSI Ibnu Sina Bukittinggi menemukan bahwa 60% responden menilai sistem pendaftaran *online* berkualitas, dan 56% pasien memberikan kesan puas dengan layanan tersebut. Studi ini mengonfirmasi bahwa kualitas sistem pendaftaran *online*, baik berbasis web maupun aplikasi, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan [8].

### 2.2 Kepuasan Pasien

Satu bagian dari parameter utama dalam mengukur kualitas kesehatan rumah sakit adalah Tingkat kepuasan pasien. Terdapat lima dimensi utama yang menjadi faktor tingkat kepuasan pasien rumah sakit di antaranya, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi-dimensi ini mencerminkan cara rumah sakit memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dalam pelayanan yang diberikan [9].

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh dari pelayanan kesehatan. Pasien yang memberikan kesan bahwa pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapannya cenderung lebih puas dibandingkan mereka yang memberikan kesan pelayanan tidak memenuhi ekspektasi mereka. Dalam konteks sistem pendaftaran *online*, faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan

proses, kejelasan informasi, dan minimnya hambatan teknis menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien [10].

Penelitian oleh Donabedian (2005) menegaskan bahwa kepuasan pasien berhubungan langsung dengan efektivitas layanan yang diberikan rumah sakit, termasuk dalam hal administrasi dan pendaftaran [12], [13]. Sistem pendaftaran *online* yang baik harus mampu mengurangi waktu tunggu, memudahkan akses layanan, serta memberikan kejelasan prosedur bagi pasien [13]. Dengan demikian, penerapan sistem pendaftaran *online* yang efektif akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan teori dan penelitian yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengukur bagaimana sistem di RS Bhayangkara Tulungagung dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menjadi kendala atau keunggulan dalam penerapannya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Sampel penelitian ini terdiri dari 150 responden dengan jenis kelamin perempuan se6%, sementara laki-laki sebesar 34%. Berlandaskan kelompok usia, sampel terbanyak berada pada rentang usia di bawah 25 tahun (37,3%), kemudian kelompok usia 46-55 tahun (22,7%), 25-35 tahun (20%), 36-45 tahun (18%), serta di atas 55 tahun (2%). Dari segi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA (55,3%), diikuti oleh SD (19,3%), SMP (14,7%), dan diploma/sarjana (10,7%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta (44%), diikuti oleh ibu rumah tangga/tidak bekerja (34%), petani (12,7%), karyawan swasta (9,3%). Karakteristik sampel penelitian disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Ruang Sampel Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah Sampel	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	34%
	Perempuan	99	66%
Usia	< 25 tahun	56	37,3%
	25 – 35 tahun	30	20%
	36 – 45 tahun	27	18%
	46 – 55 tahun	34	22,7%
	> 55 tahun	3	2%
Pendidikan	SD	29	19,3%
	SMP	22	14,7%
	SMA	83	55,3%
	Diploma/Sarjana	16	10,7%
Pekerjaan	Wiraswasta	55	44%
	Tidak bekerja/Ibu Rumah Tangga	51	34%
	Petani	19	12,7%
	Karyawan Swasta	14	9,3%

#### 3.1 Hasil Efektivitas Pendaftaran Online

Berdasarkan Tabel 2, dapat dijelaskan bahwa dari total 150 responden didapatkan bahwa 75 responden (50%) mengkategorikan sistem pendaftaran *online* di RS Bhayangkara Tulungagung efektif, sedangkan 75 responden lainnya (50%) menilai sistem ini sangat efektif. Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan sistem ini cukup efektif, tidak efektif, atau sangat tidak efektif, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan kesan puas dengan sistem pendaftaran *online* yang diterapkan.

Hasil pengujian UAT juga memperkuat temuan ini, dengan skor 84% untuk aspek desain, 80,53% untuk aspek layanan, dan 78,27% untuk aspek efisiensi. Skor tinggi pada aspek desain menunjukkan bahwa tampilan sistem pendaftaran *online* dirancang dengan baik, mudah dipahami, serta memiliki antarmuka yang menarik bagi pengguna. Aspek layanan yang mendapatkan skor di atas 80% menandakan bahwa sistem ini mampu memberikan informasi yang jelas, mendukung proses pendaftaran dengan baik, dan membantu pasien dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah. Sementara itu, skor efisiensi sebesar 78,27% menunjukkan bahwa sistem ini cukup optimal dalam mempercepat proses pendaftaran serta mengurangi antrian di rumah sakit.

Tabel 2. Efektivitas Sistem Pendaftaran Online di RS Bhayangkara Tulungagung

Efektivitas	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak efektif	0	0
Tidak efektif	0	0
Cukup efektif	0	0
Efektif	75	50
Sangat efektif	75	50
Jumlah	150	100
Persentase Skor UAT (%)		
<b>Desain</b>	<b>84%</b>	
<b>Layanan</b>	<b>80,53%</b>	
<b>Efisien</b>	<b>78,27%</b>	

### 3.2 Hasil Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Data yang ditampilkan dalam Tabel 3 menjelaskan bahwa terdapat 109 responden (71,7%) yang menyatakan sangat puas dengan pelayanan rawat jalan serta 41 responden (27,3%) menyatakan puas dengan pelayanan rawat jalan RS Bhayangkara Tulungagung.

Tabel 3. Hasil Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Tulungagung

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Puas	41	27,3
Sangat Puas	109	72,7
Jumlah	150	100

### 3.3 Hasil Uji Statistik *Chi-Square*

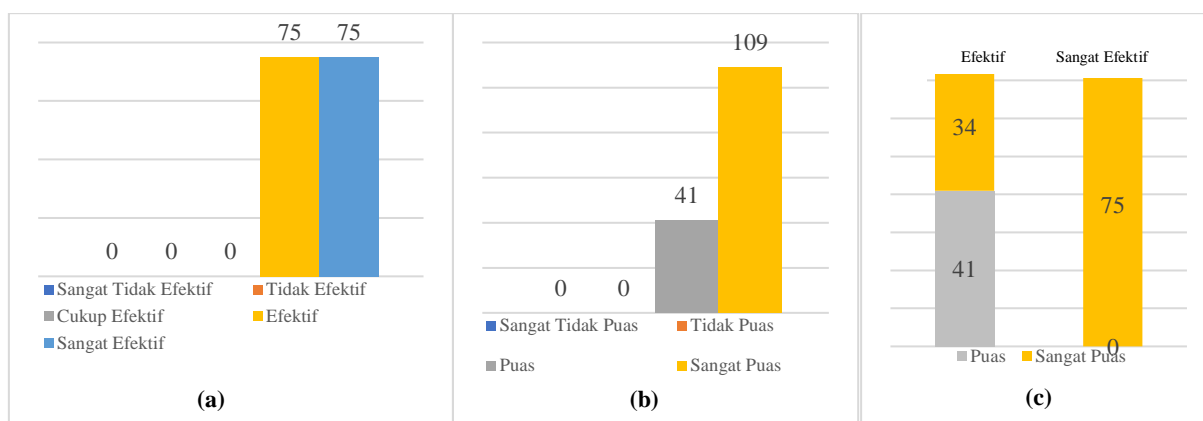
Pengujian pengaruh efektivitas sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Tulungagung melalui analisis menggunakan uji statistik *Chi-Square* yang ditampilkan dalam Tabel 4. Dari total 75 responden yang menyatakan bahwa sistem pendaftaran *online* efektif, sebanyak 41 responden (54,7%) memberikan kesan puas, sementara 34 responden lainnya (45,3%) memberikan kesan sangat puas. Di sisi lain, dari 75 responden yang menilai bahwa sistem pendaftaran *online* sangat efektif, seluruhnya (100%) mengaku sangat puas. Berdasarkan analisis data kuantitatif menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan SPSS, hasilnya menunjukkan bahwa dengan tingkat signifikansi 0,05, didapatkan hasil P Value sebesar 0,000. Nilai ini lebih rendah dibandingkan nilai  $p = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sistem ini dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Tulungagung.

Tabel 4. Hasil Uji Statistik *Chi-Square*

Efektif Sistem Pendaftaran <i>Online</i>	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Sangat Puas		F	%
	F	%	F	%		
Efektif	41	54,7	34	45,3	75	100
Sangat Efektif	0	0	75	100	75	100
Jumlah	41	27,3	109	72,7	150	100
Uji <i>Chi-Square</i>	0,000		$\alpha$ : 0,05			

### 3.4 Pembahasan

Data yang diambil dari ruang sampel dengan total 150 responden, sebanyak 75 responden (50%) menyatakan sistem pendaftaran *online* efektif, sedangkan 75 responden lainnya (50%) menganggap sistem ini sangat efektif. Hasil UAT menunjukkan skor desain 84%, layanan 80,53%, dan efisiensi 78,27%, yang menunjukkan bahwa sistem ini memiliki tampilan yang baik, mudah dipahami, serta mampu mempercepat proses pendaftaran pasien. Sistem ini juga dinilai dapat mengurangi antrian secara signifikan sehingga pasien memberikan kesan lebih nyaman dalam mendapatkan layanan rawat jalan. Pendaftaran *online* di RS Bhayangkara Tulungagung dilakukan melalui web, aplikasi JKN, WhatsApp, dan aplikasi Android RS Bhayangkara Tulungagung. Prosesnya mencakup tahapan dari pengisian data oleh pasien, verifikasi oleh petugas, pemberian nomor antrian, hingga konfirmasi keberhasilan pendaftaran yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur dari rumah sakit.



Gambar 1. (a) Distribusi Data Hasil Survei Efektivitas, (b) Distribusi Data Hasil Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Tulungagung, dan (c) Hasil Uji Statistik *Chi-Square*

Meskipun sistem ini sudah dinilai efektif, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Beberapa responden menganggap tampilan aplikasi kurang menarik, penggunaan fitur kurang intuitif, serta ada ketidaksesuaian antara warna tulisan dan latar belakang. Selain itu, sebagian pasien belum terbiasa menggunakan sistem ini dan lebih memilih pendaftaran secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam desain aplikasi, edukasi pasien tentang penggunaan sistem, serta optimalisasi fitur agar lebih *user-friendly*.

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* cukup tinggi. Dari 150 responden, sebanyak 109 responden (71,7%) menyatakan sangat puas, sedangkan 41 responden (27,3%) menyatakan puas yang distribusinya dapat dilihat dalam Gambar 1(b). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memberikan kesan sistem ini telah membantu mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat dan nyaman.

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kemudahan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan jadwal pelayanan, serta sikap dan profesionalisme petugas rumah sakit. Selain itu, minimnya interaksi fisik dalam proses pendaftaran juga menjadi keunggulan bagi pasien yang ingin menghindari antrian panjang atau memiliki keterbatasan waktu. Dengan adanya sistem pendaftaran *online* permasalahan mengenai penumpukan pasien dan kelelahan pada pasien akibat proses pendaftaran yang lama dapat diselesaikan dengan pendaftaran *online* karena pasien dapat mengambil antrian secara daring.

Akan tetapi, teknologi sistem informasi yang dimanfaatkan untuk pendaftaran *online* masih dapat ditingkat agar kepuasan pasien semakin meningkat. Beberapa pasien masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, lambatnya respons dari sistem saat pendaftaran, serta ketidaksesuaian antara jadwal yang tertera di aplikasi dengan kenyataan di rumah sakit. Selain itu, sebagian pasien juga masih lebih nyaman menggunakan metode pendaftaran konvensional karena merasa lebih yakin ketika berinteraksi langsung dengan petugas rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan dalam responsivitas sistem, kecepatan verifikasi, serta dukungan bagi pasien yang kurang familiar dengan teknologi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh pasien mendapatkan pengalaman layanan yang optimal.

Adanya korelasi yang signifikan antara efektivitas sistem pendaftaran *online* dan kepuasan pasien dilihat dari hasil uji *Chi-Square* yang mendapatkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hasil kuesioner yang mendapatkan 75 sampel yang menilai sistem ini efektif, sebanyak 54,7% menyatakan puas dan 45,3% menyatakan sangat puas. Sementara itu, seluruh responden yang menilai sistem sangat efektif (100%) menyatakan sangat puas. Distribusi hasil uji ini dapat dilihat pada Gambar 1(c).

Penelitian ini membuktikan bahwa hasil yang diperoleh sesuai dengan studi sebelumnya yang telah dilakukan oleh Widiyanto et al dengan penemuan berupa sistem pendaftaran *online* berdampak positif pada kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun yang memperoleh signifikansi  $p < 0,05$ . Selain itu, penelitian Saputra et al. di RS Muhammadiyah Lamongan juga menunjukkan bahwa 74,6% pasien menilai sistem pendaftaran *online* baik dan 58,7% menyatakan puas. Selain itu, penelitian Zulfa & Hasanah di RSI Ibnu Sina Bukittinggi menunjukkan bahwa 60% pasien menilai sistem pendaftaran *online* berkualitas dan 56% menyatakan puas.

Berdasarkan hasil penelitian ini dan temuan sebelumnya, didapatkan temuan bahwa sistem pendaftaran *online* berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Hal ini didukung dengan nilai pengujian berbagai variabel dengan menggunakan uji yang relevan terhadap hasil dan bentuk data yang diperoleh. Selain itu, efisiensi waktu, kemudahan akses, serta kejelasan prosedur menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pasien. Namun,

beberapa aspek seperti tampilan aplikasi, stabilitas sistem, serta edukasi bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi masih perlu diperbaiki untuk memastikan layanan semakin optimal.

Selain itu, pengelola rumah sakit perlu terus mengevaluasi feedback dari pasien dan melakukan perbaikan secara berkala terhadap sistem yang digunakan. Dengan demikian, sistem pendaftaran *online* tidak hanya menjadi solusi jangka pendek dalam mengatasi antrian pasien, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi layanan kesehatan yang lebih modern dan efektif di masa depan.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan mengenai dampak efektivitas sistem pendaftaran *online* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Tulungagung, hasil dan analisisnya menyatakan bahwa sistem pendaftaran *online* telah dinilai efektif oleh pasien. Sebanyak 50% responden menyatakan sistem ini efektif, sementara 50% lainnya menganggapnya sangat efektif. Hasil pengujian UAT menunjukkan bahwa sistem ini memiliki skor desain sebesar 84%, layanan 80,53%, dan efisiensi 78,27%, yang mengindikasikan bahwa sistem pendaftaran *online* memiliki tampilan yang baik, mudah digunakan, serta mampu meningkatkan efisiensi proses pendaftaran.

Tingkat kepuasan pasien terhadap sistem ini juga cukup tinggi, di mana 71,7% responden menyatakan sangat puas dan 27,3% menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan. Hal ini sejalan dengan analisis uji statistik *Chi-Square* yang mendapatkan nilai  $P = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dapat dipastikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sistem ini terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, sistem ini terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan pendaftaran dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien rawat jalan.

Sebagai saran bagi penelitian selanjutnya, diperlukan eksplorasi lebih lanjut mengenai faktor pelayanan lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Selain itu, bagi institusi pendidikan, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian lebih lanjut di institusi terkait untuk menggali keterkaitan variabel dan topik lain. Untuk pihak rumah sakit, disarankan untuk terus meningkatkan layanan pendaftaran *online* guna mempermudah pasien dalam mendapatkan layanan medis, mulai dari tahap awal pendaftaran hingga penyelesaian perawatan. Optimalisasi sistem ini akan membantu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien dalam menjalani pemeriksaan kesehatan di rumah sakit.

#### Daftar Pustaka

- [1] Kementerian Kesehatan RI, 2009, Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Republik Indonesia.
- [2] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013, Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 Tahun 2013, Republik Indonesia.
- [3] Husni, M., & Putra, D. M., 2019, Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Unit Kerja Rekam Medis di RSU 'Aisyiah Padang, *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, Vol. 2, pp. 19–26.
- [4] Septian, E., 2021, Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta, *Matra Pembaruan*, Vol. 5, pp. 53-64. DOI: 10.21787/mp.5.1.2021.53-64.
- [5] Anggraeni, M., & Supriyadi, I., 2019, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Instalasi Rawat Jalan Penyakit Dalam RSD Dr. Soebandi Jember, *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, Vol. 1.
- [6] Widiyanto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K., 2023, Pengaruh Sistem Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, Vol. 4.
- [7] Saputra, M., Kusdiana, A., & Yuniar, I., 2020, Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, *Jurnal Health Care*, Vol. 1, pp. 1–6.
- [8] Zulfa, H. N., 2022, Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online* (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, *Jurnal 'Afiyah*, Vol. 9.
- [9] Alferi, B., Wulan, T. D., & Susanto, F. A., 2020, Evaluasi Kesuksesan Sistem Pendaftaran Online di RSI Surabaya dengan Menggunakan Metode Delone & Mclean, National Conference Ummah.
- [10] Alferi, B., Wulan T.D., Susanto F.A., 2020. Evaluasi Kesuksesan Sistem Pendaftaran 84 Online Di Rsi Surabaya Dengan Menggunakan Metode (Delone & Mclean). *Natl Conf Ummah*. Vol. 1.
- [11] Pisu, H. D., 2015, Analisis Unvariat Hasil Penelitian terhadap Karakteristik Responden Pasien Rumah Sakit, *E-Jurnal Keperawatan (e-Kp)*, Vol. 3.
- [12] Suwatno, H., & Priansa, D., 2011, Manajemen SDM dalam Organisasi Publik & Bisnis, Alfabeta, Bandung.