

PENGARUH SISTEM ANTRIAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AIK MUAL

The Effect of The Online Queue System on Outpatient Patient Satisfaction at Aik Mual Public Health Center

M.Yuza Royandi¹, Muhammad Habibullah Aminy², I Made Putu Sudiarta Hartawan³, Slamet Mardiyanto Rahayu⁴, Suhartati⁵, Lale Ajeng Khalifatun Wardani⁶, Muhammad Aditya Rachman⁷, Syatriawan Perdana Putra⁸, Novi Sri Rahmi⁹, Isti Dari Sofianti¹⁰, Amirudin¹¹, Nurfaidah¹², Wahyu Aprilyaningsih¹³

^{1,3,5,8,9,10,11,12}Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram, Indonesia

^{2,4,6}Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

⁷Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

¹³Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

²Email: habibamin22@gmail.com

⁴Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁶Email: laleajeng26@gmail.com

⁷Email: adityarachman226@gmail.com

¹³Email: wahyuaprilianingsih@gmail.com

Abstract

The analysis of the relationship between the online registration system and patient satisfaction showed a significant correlation. The simple linear regression analysis, based on the significance value obtained in the table above, was $0.027 < 0.05$, thus concluding that there is a significant correlation between patient satisfaction and the online registration system at the Aik Mual Community Health Center in Central Lombok.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient Care, Online Queue System

Abstrak

Hasil analisis hubungan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan. Hasil analisis regresi linear sederhana dan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel diatas sebesar $0,027 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran online di Puskesmas Aik Mual Lombok Tengah.

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

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan pusat kesehatan yang melaksanakan pemberian layanan kesehatan secara setara serta berfokus ke pemulihan kesehatan dan

penyembuhan penyakit yang dilakukan secara damai dan terkoordinasi. Demikian juga, upaya untuk lebih meningkatkan kesejahteraan dan mencegah penyakit juga diselesaikan dalam permintaan referensi yang berguna untuk pendidikan dan penelitian pekerja kesehatan. Seperti pemberian layanan kesehatan, rumah sakit berlomba dalam membagikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit bertahan dalam persaingan adapun berorientasi pada kepuasan pelanggan (Trimumpuni, 2010).

Pelayanan yang berkualitas akan memperlihatkan bahwa pelayanan dari Rumah Sakit berkualitas baik. Agar bisa mempertahankan dan memperoleh pasien yang lebih banyak, Rumah Sakit perlu mengelola serta menciptakan sebuah sistem demi mewujudkan kepuasan pasien. Pasien juga membutuhkan pelayanan yang baik, responsif, dan sikap yang baik dari rumah sakit. Sebab itu, rumah sakit diperlukan dapat terus meningkatkan pelayanan yang memuaskan untuk pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu penanda kemajuan penyelenggaraan kesejahteraan dipelayanan kesehatan. Ketika pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut mendekati atau melampaui asumsi, pasien merasa puas begitu juga kebalikannya, jika pelaksanaan pemberian layanan kesehatan adapun didapat tidak selaras dengan asumsi, pasien akan kecewa atau tidak puas (Hendri, 2011). Beberapa faktor mempengaruhi kepuasan pasien sebagaimana diutarakan Hendri (2011), secara khusus yaitu: (1) Kualitas produk atau jasa, (2) Kualitas pelayanan, dalam hal pasien mendapatkan bantuan layanan kesehatan bermutu maupun selaras atas asumsinya, lalu pasien terpenuhi akan asumsinya. (3) Faktor emosional, pasien akan merasa senang, puas maupun terperangaruh dengan pusat kesehatan yang terlihat mahal. (4) Harga, bertambah mahal biaya pengobatan, pasien memiliki asumsi yang lebih unggul. Untuk sementara, tempat-tempat dengan kualitas yang sama namun dengan biaya yang rendah memberikan poin yang lebih tinggi kepada pasien. (5) Biaya, pada umumnya akan puas dengan administrasi, apabila pasien tidak mengulur waktu untuk memperoleh jasa pelayanan dan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan.

Seiring dengan kemajuan zaman, teknologi telah menjelma untuk membuat pekerjaan yang lebih efisien. Terbilang pengolahan data dan pelayanan pendaftaran telah memanfaatkan IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi). Informasi pengolahan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan dan rawat inap sebagai salah satunya. Rawat jalan merupakan layanan medis pada pasien bertujuan untuk pengobatan, diagnosis, pengamatan, rehabilitas, maupun pemberian layanan kesehatan lain dan tidak mewajibkan pasien melakukan rawat inap.

Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat kesehatan. Bagian pendaftaran rawat jalan adalah pemberian layanan kesehatan di dipusat kesehatan serta memberikan kualitas yang bermutu. Bermula dari pendaftaran, pasien akan menilai rumah sakit itu mempunyai layanan berkualitas baik ataupun kebalikannya (Windu, 2015). Pendaftaran langsung (*offline*) adalah pasien ataupun keluarga pasien datang

langsung ke pusat kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sementara itu pendaftaran tidak langsung (*online*) adalah pasien ataupun keluarga yang mendaftar melalui fasilitas teknologi, seperti mendaftar dengan menggunakan *telephone*, SMS (*Short Message Service*), *WhatsApp*, web, dan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Untuk mencegah ketidakpuasan pasien, dengan melibatkan internet dalam pemberian layanan kesehatan di pusat kesehatan, kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan cukup kecil. Meningkatnya kebutuhan akan layanan pendaftaran maupun pengolahan data yang benar. Layanan pada pendaftaran dan pengolahan data di pusat kesehatan merupakan bagian penting dalam menciptakan sistem informasi. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran manual memiliki banyak kekurangan, selain itu memerlukan investasi yang lama, ketelitian serta ketepatan yang kurang dapat diterima, dengan alasan kesalahan yang mungkin terjadi berhubungan pada tingkat SDM (Hasbullah, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Heru Widiyanto, Agustinus Kuswiadji (2023) dengan judul Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tidak ada pengaruh dengan hasil positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan, di RSUD dr. Soedono Madiun. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa sistem informasi pendaftaran yang digunakan memenuhi standar yang baik dan dapat diakses dengan mudah oleh pasien dan penyedia layanan Kesehatan. Dari permasalahan yang dijabarkan hingga hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Heru Widiyanto, Agustinus Kuswiadji saya tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait Pengaruh Sistem Antrian Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aik Mual Lombok Tengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analisis asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (sistem pendaftaran online dan kecepatan pelayanan pendaftaran online dan variabel dependen (kepuasan pasien). Desain penelitian ini melibatkan analisis jalur regresi linier berganda untuk menguji sejauh mana kedua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pasien secara simultan. Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Aik Mual Lombok Tengah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa hasil analisis hubungan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh kepuasan pasien rawat jalan (variabel X) terhadap kepuasan pasien (variabel Y) adalah positif. Dan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel diatas sebesar $0,027 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel sistem pendaftaran online (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y).

Menurut Nursalam (2015), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya; kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual. Fasilitas yang diberikan kepada pasien seperti ruang tunggu pasien yang nyaman, keefektifan dalam sistem pendaftaran dan juga sarana prasarana yang memadai dapat meningkatkan kemudahan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan yang efektif dan efisien di Rumah Sakit.

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.

Penelitian yang dilakukan oleh candra dkk (2025) 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.

KESIMPULAN

Hasil analisis hubungan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan. Hasil analisis regresi linear sederhana dan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel di atas sebesar $0,027 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran online di Puskesmas Aik Mual Lombok Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alan, I., & Junaidi, J. (2014). Studi Karakteristik Sub Daerah Aliran Sungai (Sub DAS) Sengarit pada Daerah Aliran Sungai (DAS) Kapuas Kabupaten Sanggau. *Jurnal Sains Mahasiswa Pertanian*, 4 (1).
- Anam M Khoirul, dan Muhammad Hafiz. (2014). Surat Edaran Kapolri tentang Penanganan Ujaran Kebencian (Hate Speech) dalam Kerangka Hak Asasi Manusia. *Jurnal* 1 (3).
- Budi, S.C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.

- Colussi, Dora. (2013). Molecular pathways involved in colorectal cancer: implications for disease behavior and prevention. *International Journal of Molecular Sciences*, 14 (8): 16365-16385.
- Handayani, Aisyah. 2015. Pemanfaatan Tumbuhan Berkhasiat Obat oleh Masyarakat sekitar Cagar Alam Gunung Simpang, Jawa Barat. *Prosiding Seminar Nasional Masyarakat Biodiversitas Indonesia*, 1 (6), 1425-1432.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, Ivatul Laily, Punaji Setyosari, I Wayan Dasna, Henry Praherdhiono. (2021). *Problem-Based Flipped Classroom Dalam Pembelajaran Sains*. Sleman: Deepublish.
- Lestari, T. (2009). Dampak Konversi Lahan Pertanian Bagi Taraf Hidup Petani. *Makalah Kolokium*. Bogor: Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Institut Pertanian Bogor.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Trimumpuni, Ester. (2010). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Zhang, M. (2014). Service quality evaluation of car rental industry in China. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31 (1), 82-102.