

## Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online* (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Zulfa<sup>1\*</sup>, Nurul Hasanah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Bukittinggi

\*email: zulfadalius1964@gmail.com

---

### Abstrak

RSI Ibnu Sina Bukittinggi menciptakan sebuah inovasi pendaftaran *online* untuk mengurangi penumpukan pasien yang sering terjadi di loket pendaftaran. Setelah dua tahun pendaftaran *online* ini digunakan, masih banyak pasien yang mendaftar secara langsung dan masih terjadi penumpukan pasien. Apalagi di masa pandemi Covid-19 ini pasien diharapkan lebih memanfaatkan pendaftaran *online* untuk memutus rantai penyebaran virus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan pengguna web atau aplikasi pendaftaran *online* sebanyak 2836 orang, dan sampel sebanyak 100 orang yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Dimana teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data diambil menggunakan kuesioner, dianalisis secara kuantitatif dengan metode univariat dan bivariat (uji *chi square*). Hasil penelitian menunjukkan lebih dari sebagian responden menilai pendaftaran *online* berkualitas sebanyak 60% dan sebanyak 56% responden menyatakan puas. Dan diketahui bahwa ada pengaruh kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi..

**Kata Kunci:** Web dan Aplikasi, Kepuasan, Kualitas, Pendaftaran Online, Rumah Sakit

### PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi sudah masuk ke berbagai bidang dan mulai dirasakan manfaatnya. Hal ini mendorong beberapa pengembang teknologi informasi untuk mengembangkan proses yang ada diperusahaan untuk memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi ini adalah perusahaan jasa seperti rumah sakit (Fadil dan Ruhiat, 2018).

Salah satu contoh penerapan teknologi informasi di rumah sakit adalah penggunaan sistem pendaftaran *online*. Menurut Budi (2018) pendaftaran *online* adalah pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendaftaran dengan cara memanfaatkan fasilitas teknologi, misalnya telepon, SMS (Short Message Service), WhatsApp, web, aplikasi dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Selanjutnya menurut Noveni (2013) pendaftaran *online* yang berkualitas adalah suatu

tingkat sebuah *website* atau fasilitas teknologi informasi lainnya secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal melakukan pendaftaran. Dimensi pembentuk kualitas pendaftaran *online* adalah efisiensi, kemudahan dalam navigasi, kontak dan keamanan atau privasi.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk mengetahui dengan seksama harapan dan spesifik pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurus Sa'idah (2017) di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie kota Surabaya menyatakan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pendaftaran *online* adalah performance expectancy, sehingga responden

menganggap bahwa dengan menggunakan pendaftaran *online* mampu meningkatkan kepuasan, keuntungan dan penghematan waktu tunggu. . Seterusnya penelitian yang dilakukan Muhammad Ganda Saputra dkk di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2020) menyatakan bahwa ada pengaruh pelayanan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memiliki persaingan yang cukup banyak dalam hal pelayanan terhadap pasien. Banyaknya pasien yang ingin berobat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi menyebabkan terjadinya antrian panjang di loket pendaftaran. Pihak rumah sakit dalam hal ini memilih cara untuk mengatasi hal tersebut dengan membuat jalur pendaftaran *online* untuk pasien rawat jalan.

Survey awal yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi dengan cara observasi ditemukan bahwa setelah dua tahun web dan aplikasi pendaftaran *online* digunakan, masih banyak pasien yang memilih untuk mendaftar langsung dari pada mendaftar *online*. Seharusnya di masa pandemi Covid-19 ini pasien diharapkan untuk lebih memanfaatkan pendaftaran *online* untuk mengurangi kerumunan dan kontak fisik demi memenuhi protokoler Covid-19 sebagai salah satu cara untuk memutus rantai penyebaran virus.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting karena kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan. Disamping itu kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi dan juga untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal tentunya akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkannya kembali. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan memberikan pengaruh ataupun mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama ketika ia merasa bahwa pelayanan itu baik atau berkualitas. Pasien yang loyal dapat menjadi sebuah sarana promosi yang murah. Memiliki pasien yang loyal akan dapat meningkatkan daya jual institusi pelayanan

kesehatan, begitu juga kemampuan dalam mendapatkan laba atau profitabilitas meningkat (Muhammad Ganda, 2020).

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan penelitian analitik. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional* yang mana desain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu, fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data (Azwar, 2014).

Populasi yang menjadi objek penelitian adalah pasien rawat jalan yang menggunakan fasilitas pendaftaran *online* (baik web maupun aplikasi) di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi. maka Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien.

## HASIL PENELITIAN

### Kualitas Pendaftaran Online

Dalam penelitian ini kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) diukur menggunakan empat dimensi diantaranya efisiensi, kemudahan dalam navigasi, kontak dan keamanan/privasi. Distribusi frekuensi masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Masing-Masing Dimensi Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021**

Dimensi	Tidak Berkualitas		Berkualitas	
	N	%	N	%
<b>Efisiensi</b>	38	38	62	62
<b>Kemudahan dalam navigasi</b>	35	35	65	65
<b>Kontak</b>	43	43	57	57
<b>Keamanan/Privasi</b>	56	56	44	44

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden merasa pendaftaran *online* kurang berkualitas pada dimensi kontak dan keamanan/privasi, dan cukup berkualitas pada dimensi efisiensi dan kemudahan dalam navigasi.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) secara Umum di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021**

Kualitas	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak berkualitas	40	40
Berkualitas	60	60
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat tingkat kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) secara umum. Responden yang menyatakan bahwa pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) tidak berkualitas sebanyak 40 orang (40%) dan responden yang menyatakan berkualitas sebanyak 60 orang (60%). Sehingga dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) berkualitas.

#### Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini kepuasan pasien/responden terhadap pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) diukur menggunakan lima dimensi diantaranya reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Masing-Masing Dimensi Kepuasan Pasien terhadap Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021**

Dimensi	Tidak Puas		Puas	
	N	%	N	%
Reabilitas	57	57	43	43
Daya Tanggap	86	86	14	14
Jaminan	55	55	45	45
Empati	63	63	37	37
Bukti Fisik	46	46	54	54

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden merasa kurang puas terhadap pendaftaran *online* pada dimensi daya tanggap dan empati dan cukup puas pada dimensi reabilitas, jaminan dan bukti fisik.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden terhadap Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) secara Umum di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	44	44
Puas	56	56
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat tingkat kepuasan responden terhadap pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) secara umum. Responden yang tidak puas terhadap pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) sebanyak 44 orang (44%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 56 orang (56%). Sehingga dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap aplikasi dan web pendaftaran *online*.

#### Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien

**Tabel 5. Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021**

Kualitas Pendaftaran Online	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	N	%	N	%			
Tidak Berkualitas	28	28	12	12	40	40	0.000
Berkualitas	16	16	44	44	60	60	
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel silang diketahui bahwa, responden yang menjawab pendaftaran *online* tidak berkualitas dan tidak puas sebanyak 20 orang (20%), responden yang menjawab pendaftaran *online* tidak berkualitas namun puas sebanyak 12 orang (12%), responden yang menjawab pendaftaran *online* berkualitas namun tidak puas sebanyak 16 orang (16%) dan responden yang menjawab pendaftaran *online* berkualitas dan puas sebanyak 44 orang (44%).

Berdasarkan uji *Chi-Square* yang dilakukan didapatkan nilai sig (pValue) 0.000 yang berarti < 0.05 maka Ho ditolak, yang berarti hipotesis Ha diterima. Maka, dapat ditarik kesimpulan

dari penelitian ini bahwa ada pengaruh kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2021.

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pendaftaran *Online*

Untuk mengetahui kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi ini diukur menggunakan beberapa dimensi yaitu *efficiency* (efisiensi), *ease of navigation* (kemudahan dalam navigasi), *contact* (kontak) dan *security/privacy* (keamanan dan privasi).

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa responden merasa pendaftaran *online* kurang berkualitas pada dimensi kontak (38%) hal ini disebabkan oleh petugas bagian informasi yang kurang ramah ketika dihubungi dan tidak bisa menjawab atau membantu semua permasalahan terkait pendaftaran *online*, dan responden juga merasa pendaftaran *online* kurang berkualitas pada dimensi keamanan/privasi (56%) hal ini disebabkan oleh masih adanya gangguan pada saat menggunakan pendaftaran *online*. Sedangkan responden merasa pendaftaran *online* cukup berkualitas pada dimensi efisiensi (62%) hal ini disebabkan oleh menu sistem pendaftaran *online* yang sederhana sehingga memudahkan proses pendaftaran dan pendaftaran *online* mempercepat waktu untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit, dan responden juga merasa pendaftaran *online* cukup berkualitas pada dimensi kemudahan dalam navigasi (65%) hal ini disebabkan oleh waktu dan langkah proses pendaftaran *online* sangat cepat, web atau aplikasi pendaftaran *online* tertata rapi dan waktu unduh informasi pendaftaran *online* cepat.

### Kepuasan Pasien terhadap Pendaftaran *Online*

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi ini diukur menggunakan beberapa dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa responden merasa kurang puas terhadap pendaftaran *online* pada dimensi daya tanggap (86%) hal ini disebabkan oleh petugas bagian informasi yang tidak selalu bisa dihubungi dan jawaban dari mereka kurang memuaskan, dan responden juga kurang puas pada dimensi empati (63%) hal ini disebabkan oleh petugas bagian informasi yang kurang sopan dalam melayani pasien dan informasi yang mereka berikan kurang jelas serta pelayanan yang diberikan kurang adil. Sedangkan responden cukup puas terhadap pendaftaran *online* pada dimensi reabilitas (43%) hal ini disebabkan oleh waktu verifikasi data di rumah sakit cukup cepat dan pendaftaran *online* dapat meminimalkan tingkat kesalahan, responden juga cukup puas pada dimensi jaminan (45%) hal ini disebabkan oleh petugas memberikan kemudahan dalam melakukan pendaftaran *online* dan pasien merasa terbantu dengan adanya pendaftaran *online*, dan responden juga cukup puas pada dimensi bukti fisik (54%) hal ini disebabkan oleh pendaftaran *online* mudah diakses dan alurnya mudah untuk dipahami.

### Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan pendaftaran *online* tidak berkualitas dan tidak puas 20%, responden yang menyatakan pendaftaran *online* tidak berkualitas namun puas 12%, responden yang menyatakan pendaftaran *online* berkualitas namun tidak puas 16% dan responden yang menyatakan pendaftaran *online* berkualitas dan puas 44%. Responden yang menyatakan pendaftaran *online* tidak berkualitas namun puas disebabkan oleh meskipun terkadang ada gangguan jaringan pada saat melakukan pendaftaran *online*, tapi mereka tetap menggunakannya dikarenakan merasa mereka cukup terbantu oleh pendaftaran *online* sehingga mereka tidak perlu lagi datang pagi-pagi untuk mendaftar secara langsung ke rumah sakit. Sedangkan responden yang menyatakan pendaftaran *online* berkualitas namun tidak puas disebabkan oleh meskipun waktu dan langkah dalam proses pendaftaran *online* (web dan aplikasi) sangat cepat, namun mereka kurang puas karena petugas bagian informasi yang tidak

selalu bisa dihubungi dan terkadang jawaban petugas juga kurang sopan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online* (Berbasis Web dan Aplikasi) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi”, maka dapat disimpulkan::

- 1) Responden yang menyatakan pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) berkualitas dengan persentase 60% dan tidak berkualitas dengan persentase 40%. Responden merasa pendaftaran *online* tidak berkualitas pada dimensi kontak dan keamanan/privasi, dan berkualitas pada dimensi efisiensi dan kemudahan dalam navigasi.
- 2) responden yang menyatakan puas terhadap pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) dengan persentase 56% dan tidak puas dengan persentase 44%. Responden merasa puas terhadap pendaftaran *online* pada dimensi daya tanggap dan empati dan puas pada dimensi daya reabilitas, jaminan dan bukti fisik.
- 3) Ada pengaruh kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Dalam artian semakin tinggi kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online*.

## REFERENSI

- Aditama, Tjandra Yoga. 2015. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UIP
- Budi, Savitri Citra dan Soliha Ana Amirotnun. 2018. “Keefektifan Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten”. Yogyakarta: Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia
- Fadil dan Ruhiat. 2018. “Sistem Informasi Pendaftaran dan Antrian Pasien pada Klinik Dokter Menggunakan Komunikasi

Data Internet”. Jurnal. Sumedang: Jurnal Infoman’s

- Kinasih, Erlina Dewi. 2019. “Analisis Pelaksanaan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan (Roemani *Online*) di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang”. Jurnal. Semarang: Universitas Diponegoro
- Malle, Noveni Marlina, dkk. 2013. “Analisis Kualitas Layanan Registrasi *Online* Universitas Terbuka (Studi Kasus pada Mahasiswa di UPBJJ-UT Kupang)”. Laporan Penelitian Dosen Pemula. Kupang: UPBJJ-UT Kupang.
- Muninjaya. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Sa'idah, Nurus. 2017. “Analisis use Behavior pada Sistem Pendaftaran *Online* E-Health menggunakan Unified Theory of Acceptance Use Technology (UTAUT)”. Jurnal. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Saputra, Muhammad Ganda, dkk. 2020. “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”. Jurnal. Lamongan: Universitas Muhammadiyah Lamongan.