

KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN PENDAFTARAN ONLINE DI RS DUSTIRA

¹Nanang Wahyu Saputra, ²Erix Gunawan

¹ Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2} Politeknik PikiGanesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

E-mail: : Nanangwhys10@gmail.com, erixgunawan@gmail.com²

ABSTRACT

The implementation of an outpatient online registration system at Dustira Hospital is a form of digital transformation in health services that aims to improve patient accessibility and convenience. This study is designed to evaluate the extent of patient satisfaction with the hospital's online registration system. The method used is descriptive quantitative, using data collection methods by distributing questionnaires to patients who have used the system. The aspects analyzed include ease of access, speed of registration process, clarity of information, comfort in use, and overall satisfaction level. The study revealed that a large proportion of patients were pleased with the service provided, mainly because it reduced waiting time and simplified the administrative process. Nonetheless, some obstacles were still found, such as technical glitches and patients' lack of understanding in using the system. Therefore, efforts to improve service quality and education to patients are needed to support the sustainability and effectiveness of the online registration system at Dustira Hospital.

Keywords: *Online Registration, Outpatient, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Penerapan sistem pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Dustira ialah salah satu upaya transformasi digital dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pasien. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran online yang disediakan oleh rumah sakit. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif, menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pasien yang telah menggunakan sistem tersebut sebagai teknik pengumpulan data. Aspek yang dianalisis mencakup kemudahan akses, kecepatan proses pendaftaran, kejelasan informasi, kenyamanan dalam penggunaan, serta tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa layanan ini dinilai memuaskan oleh sebagian besar pasien, terutama karena mampu mengurangi waktu tunggu dan menyederhanakan proses administrasi. Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, seperti gangguan teknis serta kurangnya pemahaman pasien dalam penggunaan sistem. Maka dari itu, upaya edukasi serta peningkatan kualitas layanan kepada pasien diperlukan guna mendukung keberlangsungan dan efektivitas sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Dustira.

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

PENDAHULUAN

Sebuah rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk berbagai macam penyakit disebut rumah sakit umum. Rumah sakit memiliki hakikat dasar dalam memenuhi tuntutan serta kebutuhan pasien, yakni pasien berharap masalah mereka dalam hal kesehatan dapat teratasi di rumah sakit. Pasien memiliki anggapan bahwa rumah sakit dapat memberikan upaya pemulihan dan penyembuhan atas rasa sakit yang dialami mereka melalui pelayanan medis (Suryani & Pratiwi, 2020).

Rumah sakit ialah sebuah institusi pelayanan kesehatan sebagai penyelenggara layanan kesehatan perorangan yang menyeluruh, rumah sakit menawarkan rawat jalan, rawat inap, serta rawat darurat (M. K. R. Indonesia, 2018). Pelayanan rawat jalan yakni bentuk pelayanan untuk pasien yang tidak membutuhkan perawatan menginap, namun tetap memerlukan diagnosis, pengobatan, dan pemantauan oleh tenaga medis (Azrul, 2010).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan, untuk melakukan inovasi demi meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat. Bentuk inovasi tersebut salah satunya yakni implementasi sistem pendaftaran online untuk layanan rawat jalan di rumah sakit (Dharmawan & Ardianto, 2017). Lokasi pertama kali bagi pasien dalam memperoleh suatu layanan di rumah sakit yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Minat kunjungan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan petugas rumah sakit kepada pasien. Apabila pemberian layanan bermutu baik dan berkualitas, maka akan loyalitas pasien akan mengarah pada ketahanan serta

kepuasan pasien (Widiantara & dkk., 2023).

Sejalan dengan kemajuan zaman, teknologi telah berkembang dalam mengubah pekerjaan menjadi lebih efisien. Contohnya yaitu pelayanan pendaftaran dan pengolahan data sudah memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Salah satu penerapannya yakni dalam mengelola informasi pengolahan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan (Anisa & Wardhani, 2019). Sistem informasi pendaftaran pasien ialah suatu sistem yang dibentuk untuk melakukan pengelolaan informasi pendaftaran pasien secara terkomputerisasi. Menggunakan sistem ini, pasien dimungkinkan mendaftar lebih efisien, cepat, serta mudah tanpa harus hadir langsung atau mengantre di rumah sakit. Hal tersebut dapat mempercepat proses registrasi pasien dan memudahkan pasien untuk segera mendapatkan pelayanan medis yang diperlukan (Hidayat & Wulandari, 2018). Pemanfaatan sistem informasi pendaftaran pasien memungkinkan pasien mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas, efisien, dan lebih cepat. Melalui sistem ini, pasien memperoleh informasi terkait lokasi klinik atau rumah sakit, jadwal kunjungan, serta berbagai jenis pelayanan yang disediakan (Muhardi, 2019).

Berdasarkan Permenkes RI No 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yakni sebuah sistem teknologi informasi komunikasi yang mengintegrasikan dan memproses semua tahapan proses pelayanan rumah sakit berwujud pelaporan, jaringan koordinasi,

serta prosedur administrasi guna mendapatkan informasi secara akurat dan tepat (M. K. R. Indonesia, 2013). SIMRS banyak dimanfaatkan di berbagai proses pendaftaran pasien misalnya Anjungan pendaftaran Mandiri (APM), diterapkannya sistem ini merupakan upaya rumah sakit untuk memberikan kepuasan dan kemudahan pelayanan (I. Indonesia, 2024).

Sistem ini dirancang untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus datang langsung dan antre di loket pendaftaran. Selain mempercepat proses administrasi, sistem ini juga diharapkan mampu mengurangi kepadatan antrean serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Secara otomatis, SIMRS dapat mempermudah pekerjaan di tiap pelayanan, lebih cepat, serta lebih tepat sehingga jumlah antrian yang ada di lokasi pendaftaran dapat berkurang (Rahayu, 2018).

Rumah Sakit Dustira sebagai rumah sakit milik Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang juga melayani masyarakat umum, telah menerapkan sistem pendaftaran online sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan. Inovasi ini menjadi langkah strategis dalam menjawab tantangan meningkatnya jumlah kunjungan pasien dan kebutuhan akan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah teknologi. (Suryani & Pratiwi, 2020). Namun demikian, keberhasilan suatu sistem pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari segi teknis atau infrastruktur, tetapi juga dari sudut pandang pasien sebagai pengguna layanan.

Dalam teori SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi

persepsi kepuasan pengguna layanan, termasuk pasien di rumah sakit, yakni: Keandalan, Bukti fisik, Jaminan, Daya tanggap, serta Empati (Parasuraman et al., 1985).

Kepuasan pasien ialah tolak ukur utama untuk melakukan evaluasi mutu pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit. Sistem pendaftaran online yang efektif seharusnya mampu memenuhi ekspektasi pasien dalam berbagai aspek, seperti kemudahan dalam penggunaan, kecepatan proses, kejelasan informasi yang disajikan, dan kenyamanan selama proses pendaftaran berlangsung. Maka dari itu, evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online yang telah di terapkan sangat penting dan harus dilakukan. (Rani, 2021).

Kepuasan pasien ialah satu dari sejumlah indikator penting guna memberikan penilaian kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. (Kotler, 2009).

Kepuasan ialah rasa bahagia atau kekecewaan seseorang yang tercipta ketika seseorang melakukan perbandingan antara kesan atau persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan mereka. Pada pelayanan kesehatan, tingkat puasnya pasien merujuk pada tingkat perasaan pasien terhadap pelayananyang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menerima layanan tersebut. Kepuasan pasien adalah reaksi penerima layanan kesehatan terhadap aspek penting dari proses, konteks, serta hasil pengalaman layanan yang dialami oleh mereka (Ridhwan, 2020).

Kepuasan pasien sangat berperan dalam membangun citra rumah sakit serta loyalitas pasien dalam menggunakan layanan kesehatan secara berkelanjutan. Kepuasan pasien tidak hanya menunjukkan mutu layanan yang diterima, tetapi juga berdampak pada peningkatan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan tersebut (Mulyadi, 2016).

METODE

Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, tujuannya yakni guna menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan sistem pendaftaran online pada layanan rawat jalan di Rumah Sakit Dustira, Kota Cimahi. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan digital, khususnya pada proses administrasi pendaftaran.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 99 pasien rawat jalan yang telah menggunakan sistem pendaftaran online. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert lima poin, yang memuat sejumlah pilihan jawaban: Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Ragu Ragu, Puas, dan Sangat Puas. Sebelum disebarkan, instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas guna

memastikan konsistensi data dan keakuratan yang didapatkan.

Selain metode survei, penelitian ini juga dilengkapi dengan observasi langsung terhadap aktivitas pendaftaran pasien secara online di lapangan. Observasi ini bertujuan untuk memperkuat data kuantitatif dan memberikan konteks yang lebih mendalam terkait penggunaan sistem oleh pasien.

Untuk menentukan interval jarak paling tinggi 100% hingga interval paling rendah 0%. Di bawah ini merupakan jarak intervalnya:

Sangat Puas (5)	: 81% - 100%
Puas (4)	: 61% - 80%
Ragu-Ragu (3)	: 41% - 60%
Tidak Puas (2)	: 21% - 40%
Sangat Tidak Puas (1)	: 0% - 20%

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden di Rumah Sakit Dustira Berdasarkan Umur Januari 2025

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	11-20 Tahun	2	2,02%
2	21-30 Tahun	56	56,57%
3	31-40 Tahun	25	25,25%
4	41-50 Tahun	11	11,11%
5	51-60 Tahun	5	5,05%
	Jumlah	99	100%

Tabel di atas mendeskripsikan bahwa dari 99 responden yang merupakan sampel penelitian, responden yang berumur 11-20 tahun jumlahnya 2 orang (2,02%), responden yang berumur 21-30 tahun jumlahnya 56 orang (56,57%), responden

yang berumur 31-40 tahun jumlahnya 25 orang (25,25%), responden yang berumur 41-50 Tahun sejumlah 11 orang (11,11%), serta responden berusia 51-60 Tahun sejumlah 5 orang (5,05%).

Tabel 2. Berikut karakteristik responden di Rumah Sakit Dustira Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki Laki	41	42,4%
2	Perempuan	58	58,6%
	Jumlah	99	100%

Tabel di atas mendeskripsikan bahwa dari 99 responden yang merupakan sampel penelitian, responden dengan jenis kelamin laki-laki yakni 41 orang (42,4%), sedangkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yakni berjumlah 58 orang (58,6%).

Tabel 3. Berikut karakteristik responden di Rumah Sakit Dustira Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMP	15	15,2%
2	SMA	39	39,2%
3	D3	23	23,2%
4	S1	22	22,2%
	Jumlah	99	100%

Tabel di atas mendeskripsikan bahwa dari 99 responden yang merupakan sampel penelitian, responden yang mempunyai pendidikan SMP yakni berjumlah 15 orang (15,2%), berpendidikan SMA berjumlah 39 orang (39,2%), berpendidikan D3 berjumlah 23 orang (23,2%), serta berpendidikan S1 berjumlah 22 orang (22,2%).

Kepuasan pasien rawat jalan menggunakan pendaftaran online di rumah sakit dustira

Tabel 5. Perhitungan Skala Likert

Pilihan Jawaban	X	PERTANYAAN										F	F(X)	%=Skor Total/70x100
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9				
Sangat Puas	5	16	17	17	23	24	22	24	22	21	186	930	52.2%/70x100	
Puas	4	73	73	72	68	68	70	69	71	72	636	2544	74.57%	
Ragu Ragu	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Tidak puas	2	10	9	10	8	7	7	6	6	6	69	138		
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Jumlah		99	99	99	99	99	99	99	99	99		3612		

Dari hasil yang di peroleh, tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada di angka 74.57%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan yang mereka terima memuaskan. Secara umum, layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, meskipun masih ada

beberapa hal yang bisa ditingkatkan. Pelayanan yang ada sejauh ini sudah berjalan dengan baik, tapi belum sepenuhnya maksimal. Masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kenyamanan, kecepatan layanan, dan sikap petugas.

PEMBAHASAN

Transformasi digital di sektor kesehatan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari. RS Dustira, sebagai salah satu rumah sakit yang melayani pasien militer maupun masyarakat umum, telah menerapkan sistem pendaftaran online guna menjawab kebutuhan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Melalui penelitian ini, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online mencapai 74,57%, yang dikategorikan sebagai "Puas". Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien merasa terbantu dan puas dalam kemudahan akses, integrasi data pasien, percepatan layanan, kemudahan penggunaan dengan adanya sistem pendaftaran pelayanan online, menekankan sebagai kunci utama pelayanan modern. Namun demikian, beberapa aspek seperti gangguan teknis minor dan kurangnya literasi digital sebagian pasien masih menjadi hambatan. Penanganan masalah ini perlu diperhatikan, baik dari sisi infrastruktur teknologi maupun pendekatan edukatif kepada pasien. Pendekatan ini juga diperkuat oleh prinsip pelayanan publik berbasis digital: cepat, transparan, dan mudah digunakan oleh siapa pun tanpa

batasan usia dan pendidikan. Dengan dukungan teknologi informasi yang tepat guna dan sistem yang baik, pendaftaran online bukan hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga menjadi fondasi pelayanan yang efektif dan efisien untuk jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang didapatkan yaitu mayoritas pasien rawat jalan di RS Dustira merasakan kepuasan dengan adanya penerapan sistem pendaftaran online. Sistem ini dinilai memberikan kemudahan akses yang signifikan, mempercepat proses administrasi, serta membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan medis dengan lebih efisien. Tingkat kepuasan pasien tercatat mencapai 74,57%, yang menunjukkan bahwa implementasi sistem pendaftaran online sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Meskipun demikian, beberapa kendala teknis, seperti gangguan minor dalam penggunaan platform, serta hambatan terkait literasi digital di kalangan sebagian pasien, masih perlu diatasi. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan edukasi bagi pasien serta penguatan infrastruktur teknis yang mendukung sistem ini. Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas sistem pendaftaran online, pengembangan layanan digital di rumah sakit harus tetap disertai dengan pendekatan yang humanis, dengan mempertimbangkan kenyamanan pengguna dari berbagai latar belakang, sehingga setiap pasien dapat merasakan manfaatnya secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, F., & Wardhani, Y. R. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap penggunaan pendaftaran online di rumah sakit swasta. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 17–25.
- Azrul, A. (2010). *Buku Panduan Administrasi Rumah Sakit*. PT. Bina Rupa Aksara.
- Dharmawan, D., & Ardianto, S. (2017). *Manajemen Layanan Rumah Sakit*. Penerbit Andi.
- Hidayat, R., & Wulandari, I. (2018). Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran mandiri (APM) di rumah sakit umum. *Jurnal Ilmu Administrasi Kesehatan*, 5(2), 42–49.
- Indonesia, I. (2024). *Digitalisasi Layanan Kesehatan dengan SIMRS dan Pendaftaran Online*. <https://www.infokes.id>
- Indonesia, M. K. R. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. Kementerian Kesehatan RI.
- Indonesia, M. K. R. (2018). *Pedoman Pengelolaan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Prenhallindo.
- Muhardi, T. (2019). Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Kesehatan*.
- Mulyadi. (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Rani, I. (2021). Penerapan Teknologi Digital dalam Sektor Kesehatan. *Jurnal Teknologi Kesehatan*.
- Ridhwan, F. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit: Sebuah Kajian Tinjauan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*.
- Suryani, L., & Pratiwi, W. (2020). Studi Kasus Penerapan Layanan Pendaftaran Online di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*.
- Widiantara, A., & dkk. (2023). Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Layanan Digital Rumah Sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Digital*.