

## PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Muhamad Ganda Saputra<sup>1</sup>, Ari Kusdiana<sup>2</sup>, Suratmi<sup>3</sup>, Intan Yuniar<sup>4</sup>

<sup>1</sup> S1 Administrasi Rumah Sakit, Universtas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

<sup>2</sup> S1 Administrasi Rumah Sakit, Universtas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

<sup>3</sup> S1 Keperawatan, Universtas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

<sup>4</sup> S1 Keperawatan, Universtas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

Email: muhamadgandasaputra77@gmail.com

---

### Abstrak

Customer satisfaction is the perception of a product or service that has met their needs. Patient satisfaction is one indicator of the success of health services in the hospital. The purpose of this study was to determine the effect of using an online registration system with the satisfaction of outpatient services at the Muhammadiyah Universty Hospital in Lamongan. This study used a cross sectional method, with a correlational analytic design, using a consecutive sampling technique, obtained 63 respondents. The independent variable is the use of the online registration system. The dependent variable is patient satisfaction. The instrument of using the online registration system uses a closed questionnaire, and patient satisfaction uses a closed questionnaire. The study showed that more than some patients assessed the use of the online registration system both as many as 47 people (74.6%) and more than some patients expressed satisfaction as many as 37 people (58.7%). This study used the SPSS 16.0 For Windows program using the Spearmen Rank test. with a value of  $\alpha = 0.05$ , it was obtained that the value of  $p = 0.001$  means that there is a relationship between the use of the online registration system and the satisfaction of outpatients at the Muhammadiyah Lamongan Hospital. It is hoped that the results of this study can increase service innovation that makes patients feel satisfied with the services provided by the hospital.

**Kata Kunci:** *Online registration, patient satisfaction, outpatient*

---

### Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di RS Universtas Muhammadiyah Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*, dengan desain analitik korelasional, dengan menggunakan teknik *consecutive sampling* didapatkan 63 responden. Variabel independen adalah penggunaan sistem pendaftaran *online* dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen penggunaan sistem pendaftaran *online* menggunakan kuesioner tertutup, kepuasan pasien menggunakan kuesioner tertutup. Penelitian didapatkan hasil lebih dari sebagian pasien menilai penggunaan sistem pendaftaran *online* baik sebanyak 47 orang (74,6%) dan lebih dari sebagian pasien menyatakan puas sebanyak 37 orang (58,7%) penelitian ini menggunakan program SPSS 16.0 For Windows menggunakan uji *Spearmen Rank* dengan nilai  $\alpha=0,05$  diperoleh nilai  $p= 0,001$  artinya ada hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan inovasi pelayanan yang memudahkan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

**Kata Kunci:** *Pendaftaran Online, Kepuasan pasien, rawat jalan*

## PENDAHULUAN

Memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan untuk mempertahankan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk menciptakan kepuasan pasien. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh rumah sakit untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya (Sekar, 2018).

Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien sama atau melebihi harapannya maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya, apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa tidak puas atau kecewa (Hendri, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendri Noviana pada bulan April 2012 di Rumah Sakit PKU Karanganyar. Hasil dari 50 responden. Responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 15 responden (30%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 18 responden (36%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori kurang sebanyak 17 responden (34%).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti di RS Muhammadiyah Lamongan pada tanggal 6 Desember 2019 didapatkan hasil melalui wawancara dari 10 pasien rawat jalan, terdapat 6 pasien (60%) mengatakan bahwa pendaftaran *online* lebih rumit, 4 pasien (40%) mengatakan bahwa pendaftaran *online* lebih mudah dan lebih efisien. Dari survey diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak pasien yang mengeluh pada pendaftaran *online*.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Hendri (2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ada 5 yaitu : (1) Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya. (2) Kualitas pelayanan, jika pasien memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa puas. (3) Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang "rumah sakit mahal". (4) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. (5) Biaya, pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan, jika pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan tersebut.

Pendaftaran pasien merupakan tempat pelayanan awal pasien yang akan berobat di rumah sakit. Bagian pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan medis pasien dan tentunya rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang baik. Maka, berawal dari pendaftaran pasien akan dinilai apakah rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik atau sebaliknya (Windu, 2015). Pendaftaran langsung (offline) adalah pasien atau keluarga pasien datang secara

langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan, sedangkan pendaftaran tidak langsung (*online*) adalah pasien atau keluarga melakukan pendaftaran dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas *telephone*, SMS (*Short Message Service*), fasilitas *WhatsApp*, fasilitas web, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Salah satu upaya dalam mengatasi ketidakpuasan pasien, maka dengan memanfaatkan internet dibidang pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan kesalahan yang mungkin terjadi pada proses pelayanan relatif sangat kecil. Untuk memenuhi permintaan layanan yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data dan pelayanan pendaftaran yang tepat. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data dan pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan ketepatan kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat tergantung pada tingkat SDM (Adam & Hasbullah, 2019).

Dari uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain analisis korelatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2013). Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan pada tahun 2020. Sedangkan sampelnya yaitu sebagian pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan pada tahun 2020 sejumlah 57 orang pasien. Serta variabel independen Penggunaan Sistem Pendaftaran Online sedangkan variabel dependent Kepuasan Pasien. Pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuesioner serta pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, tabulating dan diuji dengan menggunakan *Uji Spearman ranks*.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai hubungan penggunaan sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan.

### 1) Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	24	38,1
2.	Perempuan	39	61,9
	Jumlah	63	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 pasien atau (61,9%) dan sebagian kecil pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 pasien (38,1%).

## 2) Distribusi Pasien Berdasarkan Umur

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.

No	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1.	20-30 tahun	36	57,1
2.	31-40 tahun	15	23,8
3.	41-50 tahun	8	12,7
4.	>50 tahun	4	6,3
Jumlah		63	100

Berdasarkan tabel 2 Dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian berumur 20-30 tahun sebanyak 36 pasien (57,1%) dan sebagian kecil berumur >50 tahun sebanyak 4 pasien (6,3%).

## 3) Distribusi Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.

No.	Pendidikan Pasien	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Tidak	0	0,0
2.	Sekolah	4	6,3
3.	Tamat SD	10	15,9
4.	Tamat SMP	36	57,1
5.	Tamat SMA Taman Perguruan Tinggi	13	20,6
Jumlah		63	100

Dari tabel 3 Dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 36 pasien (57,1%) dan sebagian kecil memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 4 pasien (6,3%).

## 4) Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online*

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penggunaan Sistem Pendaftaran Online di RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.

No.	Sistem Pendaftaran <i>Online</i>	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Baik	47	74,6
2.	Cukup Baik	12	19,0
3.	Kurang Baik	4	6,3
Jumlah		63	100

Dari tabel 4 Dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian pasien atau (74,6%) menilai bahwa pendaftaran online baik dan sebagian kecil (6,3%) menilai bahwa pendaftaran online kurang baik.

No.	Kepuasan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Puas	37	58,7
2.	Cukup	20	31,7
3.	Puas Kurang Puas	6	9,5
Jumlah		63	100

#### 5) Kepuasan Pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa lebih dari sebagian atau (58,7%) pasien memiliki tingkat kepuasan puas dan sebagian kecil (9,5%) memiliki tingkat kepuasan yang kurang puas.

#### 6) Hubungan Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Lamongan.

Tabel 6 Tabel Silang Hubungan Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020

No	Penggunaan Sistem Pendaftaran Online	Kepuasan Pasien						Jumlah	
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		N	%
		N	%	N	%	N	%		
1	Baik	31	66,0	13	27,7	3	6,4	47	100
2	Cukup Baik	5	41,7	7	58,3	0	0	12	100
3	Kurang Biak	1	25,0	0	0	3	75,0	4	100
Jumlah		37	58,7	20	31,7	6	9,5	63	100

*Sperman RankP 0,001(P=0,000)*

Berdasarkan tabel 6 dapat dijelaskan bahwa dari dari 63 pasien didapatkan lebih dari sebagian atau (58,3%) pasien yang menilai bahwa pendaftaran online baik dan memiliki tingkat kepuasan puas, sedangkan sebagian kecil atau 9,5% pasien yang menilai bahwa sistem pendaftaran online kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang puas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan penggunaan sistem pendftaran online dengan kepuasan pasien. Karena kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh pelayanan pendaftaran yang baik sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien semakin merasa puas. Dalam mencapai pelayanan sistem pendaftaran online yang baik ada beberapa faktor yang mendukung diantaranya kualitas

produk/jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Dengan terpenuhinya faktor tersebut maka pelayanan pendaftaran online berhasil untuk memuaskan pasien.

Selain itu berdasarkan hasil dengan menggunakan program spss 16.0 for windows dengan N=63 dimana tingkat signifikan  $p < 0,05$  maka H1 diterima artinya terdapat hubungan penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2013). Pendapat lain bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai atau melebihi harapan (Izzaty, 2014).

Kepuasan pelanggan dapat terjadi ketika apa yang menjadi kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan dapat dipenuhi, maka pelanggan akan puas. Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau puas terhadap produk atau jasa yang diterima, dan telah sesuai ataupun melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting karena kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan serta kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi serta 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 atau pun mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama ketika ia merasa bahwa pelayanan itu baik. 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 (profitabilitas meningkat). Oleh sebab itu subsidi silang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sebuah imbalan yang diberikan kepada seluruh sumber daya manusia di Institusi tersebut pun akan dapat lebih meningkat, kesejahteraan meningkat, gairah kerja tenaga kesehatan juga semakin meningkat termasuk kemauan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Ketika kinerja meningkat hal ini juga akan membuat pelayanan kepada pasien semakin membaik, akibatnya pasien akan menjadi lebih puas dan bila pasien tersebut membutuhkan pelayanan kesehatan kembali tentunya akan memilih atau menggunakan pelayanan yang sama

Untuk memenuhi layanan yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data dan pelayanan pendaftaran yang tepat. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data dan pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan ketepatan kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat tergantung pada tingkat SDM.

## SIMPULAN

1. Lebih dari sebagian pasien rawat jalan menilai penggunaan sistem pendaftaran *online* yang ada di RS Muhammadiyah Lamongan baik
2. Lebih dari sebagian pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan merasa puas dalam penggunaan sistem pendaftaran *online*.
3. Terdapat Hubungan Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Muhammadiyah Lamongan

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Anshari Afdholi & Hasbullah Malau. (2019). Efektifitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUP M Jamil Padang. *Jurnal Of Multidisiplinary Reserch and Development*.
- Budi, Savitri Citra. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Hendri, N. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. Vol.5. No.1. Jakarta.
- Izzaty Ratih Mutia & Suryani Erma. (2014). *Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Rumah Sakit untuk Keberlanjutan Kesehatan Menggunakan Sistem (Studi Kasus : RSUD Sidoarjo)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya, Fakutras Teknologi Informasi. *Jurnal Teknik Pomits*
- Nursalam.(2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.