Indonesian Journal of Hospital Administration
Vol. 4, No. 2, 2021: 43-51
Available *online* at: http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA
DOI : 10.21927ijhaa.2021.4(2).43-51

Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Yuni Tami, Sumarni, Raden Jaka Sarwadhamana*

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan, Universitas Alma Ata, Yogyakarta, Indonesia
*Email: jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id

Abstrak

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang sangat sederhana dan cepat merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran online. Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit nur hidayah bantul tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian mixed method dengan desain penelitian sequential exploratory. Populasi penelitian ini adalah petugas pedaftaran dengan total sampel berjumlah 3 informan dan seluruh pasien yang mendaftar secara online di rumah sakit Nur Hidayah Bantul dengan total sampel 108 responden. Hasil penelitian mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 67 (62%) responden. Sedangkan pada karakteristik usia menunjukkan bahwa sebagian besar berusia 26-45 tahun yaitu sebanyak 50 (46,3%) responden, dan mayoritas memiliki pendidikaan terakhir SMA/SMK yaitu sebanyak 53 (49,1%) responden. Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah mengimplementasikan pendaftaran online pasien rawat jalan sesuai dengan prosedur yang ada di standar operasional prosedur (SOP). Sebagian besar responden menilai implementasi pendaftaran online dengan kategori cukup puas sebanyak 50 (46,3%) responden, puas sebanyak 39 (36,1%) responden, dan kurang puas sebanyak 19 (17,6%) responden. Kesimpulan adanya pengaruh tidak signifikan antara implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul tahun 2021 karena tidak diuji menggunakan uji statistik hanya berdasarkan analisis peneliti.

Kata kunci: Implementasi Pendaftaran Online; Kepuasan Pasien

Implementation of Outpatient Online Registration for Patient Satisfaction at Nur Hidayah Hospital

Abstract

Outpatient registration services are very simple and fast is one of the efforts to improve the quality of service to patients that will affect patient satisfaction. One of the hospital's strategies to improve quality in the digital era is to implement an online registration system. The purpose of this study was to determine the effect of outpatient online registration on patient satisfaction at Nur Hidayah Hospital Bantul in 2021. This study used a mixed method research method with a sequential exploratory research design. The population of this study was the registration officer with a total sample of 3 informants and all patients who registered online at the Nur Hidayah Hospital Bantul with a total sample of 108 respondents. The results of the study the majority of respondents were female, as many as 67 (62%) respondents. Meanwhile, the age characteristics show that most of them are 26-45 years old, as many as 50 (46.3%) respondents, and the majority have the last education of SMA/SMK as many as 53 (49.1%) respondents. Nur Hidayah Hospital Bantul has implemented outpatient online registration in accordance with the procedures in standard operating procedures (SOP). Most of the respondents rated the implementation of online registration as quite satisfied as many as 50 (46.3%) respondents, 39 (36.1%) respondents satisfied, and 19 (17.6%) dissatisfied respondents. The conclusion is that there is no significant effect between the implementation

of outpatient online registration on patient satisfaction at Nur Hidayah Hospital Bantul in 2021 because it was not tested using statistical tests only based on the researcher's analysis.

***Keywords**: Implementation of Online Registration; Patient Satisfaction*

Received: 01/09/2021; Pulished: 01/10/2021

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (1). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki ciri yang sangat kompleks sehingga perlu diterapkannya sistem informasi yang baik. Setiap rumah sakit wajib melaksanakan sistem informasi rumah sakit (SIRS), agar bisa melakukan suatu proses pengumpulan, pengolahan serta penyajian informasi rumah sakit yang terintegrasi (2)(3).

Memenuhi kualitas pelayanan kesehatan maka dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan ialah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat memunculkan rasa puas kepada klien (*Customer Satisfaction*) terhadap pelayanan jasa kesehatan. Jadi yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan ialah merujuk pada tingkatan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memunculkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan, maka makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (4).

Perkembangan jaman yang pesat dan ketatnya persaingan dalam masyarakat dibidang usaha pelayanan jasa kesehatan menuntut rumah sakit sebagai instansi yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.Pelayanan penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan yang sangat sederhana dan cepat merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (5). Salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran online (6). Pendaftaran tidak langsung (online) merupakan salah satu cara rumah sakit memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga untuk melakukan pendaftaran dengan pemanfaatan fasiltas teknologi yang ada (7), misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas telephone, SMS (Short Message Service), fasiltas WhatsApp, fasiltas web, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Dengan memanfaatkan pendaftaran online pasien dapat memperoleh informasi mengenai jadwal dokter, jam praktek, range waktu pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang didapatkan pada saat pendaftaran melalui online (8).

Penyampaian informasi dapat berjalan dengan sangat baik Rumah Sakit Nur Hidayah yang didukung oleh petugas pelayanan informasi pendaftaran yang menyampaikan informasi yang jelas, akurat dan tepat waktu, sehingga penyampaian informasi dapat diterima dan mudah dipahami oleh pasien. Rumah Sakit Nur Hidayah adalah salah satu rumah sakit umum yang ada di kabupaten Bantul yang menyediakan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan melalui online dan offline. Rumah sakit Nur Hidayah menyediakan pelayanan rawat jalan berupa pelayanan umum dan spesialis, adapun pelayanan unggulannya adalah pelayanan poliklinik Bedah (Bedah Laparascopy, Bedah Laser, Khitan Center) dan pelayanan poliklinik Spesialis penyakit dalam.

Berikut poliklinik rawat jalan yang ada di rumah sakit Nur Hidayah bantul.

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah menerapkan sistem pendaftaran online namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi petugas pendaftaran dikarenakan petugas khusus untuk pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah belum ada sehingga untuk pendaftaran online masih dilayani oleh petugas pendaftaran offline. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui dengan diterapkannya sistem pendaftaran online berpengaruh atau tidaknya terhadap kepuasan pasien serta penerapan pendaftaran online sudah sesuai dengan SOP atau belum. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik meakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui gambaran Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pada bulan Juli 2021, dengan populasi yait petugas pendaftaran dan pasien pendaftaran online rawat jalan. Teknik pengambilan sampel variabel implementasi pendaftaran online menggunakan purposive sampling dengan total sampel 3 petugas pendaftaran, sedangkan untuk menentukan jumlah sampel variabel kepuasan pasien Cluster Radom Sampling dengan total sampel 108 responden, Penelitian ini merupakan penelitian mix methods, yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan strategi metode campuran bertahap (sequential mixed methods) yaitu strategi sequential exploratory (9). Pada tahap pertama peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif yaitu melakukan wawancara mendalam dengan dua informan petugas pendaftaran dan satu informan penanggungjawab admisi pendaftaranuntuk mengetahui implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, selanjutnya akan dilakukan penyebaran skala atau instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien untuk mendukung hasil dari data analisis kualitatif yang ada pada implementasi pendaftaran online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Rangkuman Hasil Wawancara Tentang Variabel Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan

Koding	Kesimpulan
1. sosialisasi langsung dengan memberikankartu berobat, bagian pemasaran melakukan koordinasi dengan seluruh staf untuk mempromosikan di status whatsapp masing-masing karyawan. 2. sosialisasi langsung pada saat pasien mendaftar dengan menjelaskan alur pendaftaran online, sosialisasi melalui media sosial yaitu bagian pemasaran konfirmasi ke semua karyawan untuk mempromosikan di status whatsapp pribadi karyawan. 3. Sosialisasi menggunakan media sosial seperti Instagram rumah sakit, story whatsapp dan web, sosialisasi langsung dengan memberikan kartu berobat yang di dalamnya terdapat nomor RS yang bias dihubungiuntuk mendaftar online.	Proses sosialisasi sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dilakukan melalui sosialisasi di media social yaitu dengan mempromosikan system pendaftaran online melalui Instagram Rumah Sakit, web maupun Status Whatsapp pribadi semua karyawan dan sosialisasi langsung yaitu melalui kartu berobat yang diberikan kepada pasien kemudian petugas memberi tahu kepada pasien bahwa pendaftaran bisa dilakukan secara online dengan menghubungi nomor yang ada di kartu berobat.

Koding	Kesimpulan
1. Petugas melayani pendaftaran online dan melayani pendaftaran langsung dikarenakan belum ada petugas khusus yang melayani pendaftaran online 2. Belum ada petugas khusus untuk melayani pendaftaran online sehingga petugas yang melayani pendaftaran langsung juga melayani pendaftaran online 3. Petugas melakukan *double job* yaitu melayani pendaftaranlangsung dan melayani pendaftaran online	Petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah melayani pendaftaran online dan pendaftaran secara langsung dikarenakan belum adanya petugas khusus untuk melayani pendaftaran online.
1. Implementasi pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. 2. Penerapan pendaftaran online dilaksanakan sesuai dengan SOP pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, seperti pada saat penerimaan pasien diterima dengan mengucapkan salam, keperluan pasien, memberikan informasi mengenai jadwal dokter, sampai dengan mengakhiri pelayanan dengan ucapan terimakasi; 3. Implementasi pendaftaran online dilakukan sesuai dengan yang tertera di dalam SOP pendaftaran online pasien rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	Pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah sudah di implementasikansesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran online pasien rawat jalan yang ada di rumah sakit, mulai dari tata cara penerimaan pasien sampai tahap mengakhiri pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan.
1. Implementasi pendaftaran online merupakan salah satu strtegi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien, karena pendaftaran online tujuannya untuk mempermudah pasien dan petugas dalam mendaftar sehingga harapannya dapat membuat pasien puas atas pelayanan yang diberikan; 2. Implementasi pendaftaran online adalah untuk menignkatkan kepuasan pasien, tujuannya untuk mempermudah pasien dalam mendaftar agar pasien tidak periu antri dan menunggu lama diruang tunggu; 3. Implementasi pendaftaran online sebagai salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasiendenganperkembangan teknologi yang semakin canggih untuk mempermudah dan mempersingkat waktu pendaftaran.	Implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan tujuannya adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, pelayanan pendaftaran online juga merupakan salah satu alternatif rumah sakit untuk mencegah penularan virus Covid-19.
1. Implementasi pendaftaran online efektif digunakan selain untuk mempercepat pelayanan pendaftaran dan menghindari kontak antara pasien dan petugas di sekarang ini masa pandemi sehingga tidak terjadi penumpukan pasien 2. Penerapan pendaftaran online efektif diterapkan di masa pandemi untuk mempermudah pasien agar pasien tidak mengantri lama untuk mendaftar yang dikhawatirkan dapat menyebabkan risiko penularan Covid-19 semakin besar; 3. Implementasi pendaftaran online efektif diterapkan selain bias mempermudah pasien dalam mendaftar juga mempermudah petugas bagian	Implementasi implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan cara efektif yang digunakan rumah sakit selain dapat mempermudah danmempercepat proses pelayanan, pendaftaran online merupakan salah satu tindakan pencegahan rumah sakit dalam menghadapi situasi pandemi agar tidak terjadinya penumpukan antrian pasien yang beresiko menignkatkan penyebaran virus Covid-19.
1. Petugas mengerjakan *double job* sehingga pada saat pendaftaran langsung sedang banyak pasien terkadang terjadi kesalahan petugas dalam mencatat identitas pasien yang mendaftar online sehingga petugas kesulitan menghubungi pasien apabila sewaktu-waktu terjadi perubahan jadwal dokter praktik; 2. Pasien baru yang medaftar melalui online tidak mendaftar	Dalam penerapan pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dialami petugas selama proses implementasi pendaftaran online yaitu petugas doble job sehingga terkadang menyebabkan kekeliruan dalam mencatat identitas pasien sehingga petugas kesulitan menghubungi pasien ketika sewaktu-waktu ada perubahan dokter,

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Jalan Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki laki	41	38,0
	Perempuan	67	62,0
Usia	17-25 tahun	24	22,22
	26-45 tahun	50	46,3
	46-65 tahun	33	30,6
	>65 tahun	1	0,9
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1	0,9
	SD	5	4,6
	SMP	11	10,2
	SMA/SMK	53	49,1
	PT	38	35,2
Kepuasan Pasien	Puas	39	36,1
	Cukup Puas	50	46,3
	Tidak Puas	19	17,6
Jumlah		108	100

Hasil penelitian ini menujukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dibagian pendaftaran online pasien rawat jalan di rumah sakit Nur Hidayah dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 67 (62%) responden. Jenis kelamin merupakan perbedaan antara laki-laki dan perempuan secara biologis semenjak seorang itu dilahirkan yang secara fungsi biologisnya perempuan dan laki-laki itu tidak dapat dipertukarkan (10). Sejalan dengan penellitian Saputra, 2020 diketahui bahwa lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 atau (61,9%) pasien dan sebagian kecil pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 (38,1%) pasien (11). Sejalan dengan penelitian Hajriani (2013) dimana karakteristik responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 (56,6%). Ia menjelaskan bahwa, jenis kelamin perempuan lebih mudah puas dalam menjalin komunikasi daripada responden berjenis kelamin laki-laki (12). Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan salah satu factor yang bisa mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berfokus pada diri sendiri. sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu.

Hasil penelitian menunjukkan Karakteristik responden menurut usia terbanyak pasien berada pada usia 26-45 tahun berjumlah 50 (46,3%) responden. Dalam Pemanfaatan pelayanan kesehatan usia juga mempengaruhi pemanfaatan pelayananan kesehatan. pada penelitian Nanik Sri Wahyuni yang dilakukan di puskesmas sumberejo usia produktif memanfatkan pelayanan kesahatan lebih baik daripada yang non produktif (13). Hasil tersebut menunjukan bahwa masyrakat dengan usia produktif lebih aktif untuk menggunakan fasilitas di ruang publik daripada usia non produktif. Bertambahnya usia seseorang bisa berpegaruh terhadap kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktu serta fungsi organ, maka masyarakat yang berumur lebih tua cederung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda (14). Berdasarkan beberapa referensi di atas peneliti berpendapat bahwa bertambahnya usia seseorang maka kebutuhan untuk memanfaatkan jasa pelayanan akan bertambah pula sesuai dengan kebutuhan. Pasien yang berusia lebih tua umumnya lebih open minded sehingga pasien yang berusia lebih tua tuntutan dan harapannya terhadap pelayanan lebih rendah daripada pasien yang usianya lebih muda, hal ini pula yang menyebabkan pasien yang berusia lebih tua cenderung lebih cepat merasa puas dibandingkan dengan pasien yang berusia muda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sebagian besar pasien pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berpendidikan terakhir SMA/SMK yakni sebanyak 48 (49%) responden. Pendidikan digunakan untuk memperoleh informasi seperti hal-hal yang menunjang menunjang kesehatan kualitas hidup (15). Menurut Syahlan, Keluarga yang memiliki pendidikan rendah pada umumnya akan lebih pasrah bila ada gangguan kesehatan yang mennimpa keluarganya. Mereka akan meminta bantuan apabila masalah kesehatan sudah berat. Sehingga pencarian untuk upaya pemeliharaan kesehatan sangat di tentukan oleh tingkat pendidikan. Sejalan dengan hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi Pendidikan seseorang semakin luas pengetahuannya tentang

pemanfaatan teknologi, maka seseorang akan memilih memanfaatkan teknologi untuk memperoleh pelayanan kesehatan seperti pendaftaran online yang lebih praktis dan cepat. Semakin tinggi Pendidikan seseorang maka semakin mudah seseorang dalam menerima informasi (16).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi secara langsung di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, terdapat dua cara pendaftaran pasien rawat jalan yaitu dengan pendaftaran secara langsung ke bagian admisi pendaftaran dan pendaftaran secara online melalui telepon, whatsapp, SMS, dan web rumah sakit. Hasil wawancara dengan ketiga informan yaitu dua orang staf admisi pendaftaran dan satu orang penanggungjawab admisi pendaftaran menyatakan bahwa rumah Sakit Nur Hidayah Bantul terdapat SOP pendaftaran online pasien dan rumah sakit sudah menerapakn pelayanan pendaftaran online sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), di dalam standar tersebut memuat prosedur-prosedur tentang bagaimana cara petugas melayani pasien yang mendaftar secara online. Rumah sakit mengimplementasikan pendaftaran online pasien rawat jalan sesuai dengan prosedur yang ada di standar operasional prosedur (SOP), dalam standar operasional tersebut dituliskan bagaimana tata cara petugas dalam meneriman dan melayani pasien dengan baik melalui telepon, whatsapp dan SMS mulai dari mengucapkan salam kepada pasien yang mendaftar online, memberikan informasi jadwal praktik dokter, mencatat identitas pasien di buku register dan mengkonfirmasi ulang identitas tersebut kepada pasien kemudian di input ke simrs dan memberikan informasi terkait nomor urut antrian periksa serta menutup dengan salam.

Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah panduan yang dipergunakan untuk memastikan kegiatan operasional dalam organisasi berjalan dengan lancer (17). Untuk menjamin terselenggaranya sistem pelayanan dengan baik maka penting untuk memberlakukan standar pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakansebagai pedomanpenyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (18). Sejalan dengan hasil penelitian Rilotomo tentang “Pelakasanaan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan” menunjukkan bahwa Pendaftaran tidak langsung di jelaskan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran rawat jalan melalui via whatsapp RSUD Prambanan. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran secara tidak langsung sudah terlaksana sesuai dengan SOP Pendaftaran pasien secara langsung (online), hanya saja pada SOP tidak dituliskan pasien yang mendaftar secara tidak langsung dilayani terlebih dahulu (19). Berdasarkan observasi peneliti di bagian pendaftaran rumah sakit Nur Hidayah Bantul menunjukkan bahwa pendaftaran secara online pasien sudah berjalan cukup baik dan diterapkan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran online yang ada di rumah sakit Nur Hidayah Bantul selain itu rumah sakit juga sudah melakukan sosialisasi kepada pasien terkait pendaftaran online melalui sosialisasi langsung dan media social yaitu dengan melakukan koordinasi antara bagian pemasaran dan semua karyawan rumah sakit untuk mempromosikan di status whatsapp masing-masing karyawan, serta melalui Instagram RS.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2021. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai implementasi pendaftaran online dengan kategori cukup puas sebanyak 50 (46,3%) responden, puas sebanyak 39 (36,1%) responden, dan kurang puas sebanyak 19 (17,6%) responden. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan masih terdapat sebanyak 19 (17,6%) responden kategori tidak puas dilihat dari jawaban responden di kuesioner bahwa tidak puas itu kebanyakan berada di item responsiveness, beberapa responden tidak puas karena pada saat mendaftar melalui telepon biasa maupun whatsapp petugas tidak menjawab dengan cepat. Kemudian untuk kategori cukup puas didapatkan hasil sebanyak 50 (46,3%), pada item relliability rata-rata responden merasakan

kepuasan karena prosedur pendaftaran online lebih ringkas, pada item assurance petugas membantu mengarahkan pasien apabila sesuai dengan keluhan apabila pasien masih kebingungan serta petugas memberikan kesempatan bagi pasien atau keluarga untuk bertanya apabila informasi yang diberikan kurang jelas, selanjutnya pada item empathy rata- rata responden merasa cukup puas dikarenakan pada saat proses pendaftaran online petugas melayani pasien dengan ramah dan sopan serta menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan mengakhiri pelayanan dengan ucapan terimakasih, pada item tangibles kebanyakan responden puas dikarenakan untuk aplikasi whatsapp yang digunakan untuk mendaftar online sudah sangat familiar dikalangan masyarakat sehingga mudah untuk digunakan, namun pada item responsiveness beberapa responden kurang puas dikarenakan pada saat mendaftar melalui telepon petugas terkadang fast respon terkadang lama untuk merespon dikarenakan petugas mengerjakan *double job*. Kemudian kategori puas sebanyak 39 (36,1%) responden, hal ini menunjukkan bahwa responsiveness petugas tidak setiap saat slow respon hanya pada saat-saat tertentu saja ketika pasien yang mendaftar langsung sedang banyak antrian karena sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran online yang diterapkan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Tingkat kepuasan pasien tergantung berdasarkan persepsi dari pasien tersebut ketika memperoleh suatu pelayanan kesehatan baik saat pertama baru datang ke rumah sakit hingga saat pulang dari rumah sakit. Persepsi digambarkan sebagai proses dimana individu/seseorang menyeleksi, mengorganisasi dan menterjemahkan stimulasi menjadi sebuah arti yang koheren dengan semua kejadian. Dalam kaitan dengan perilaku konsumen maka persepsi akan timbul terhadap produk, harga, terhadap saluran distribusi, promosi, pendukung fisik, dan terhadap orang (20).

Hambatan dalam implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan di rumah sakit nur hidayah Bantul Berdasarkan hasil wawancara informan yaitu staf pendaftaran pasien mengatakan bahwa dalam pelaksanaan implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dialami petugas pada saat proses pendaftaran online. salah satu kendala atau hambatan yang dihadapi pada saat pendaftaran online itu seperti kesalahan catat baik identitas dan hari periksa serta kadang petugas lupa menanyakan nomor hp pasien atau nomor yang diberikan pasien tidak aktif sehigga tidak bisa dihubungi apabila sewaktu-waktu ada perubahan jadwal dokter praktik, hal itu terjadi karena petugas pendaftaran mengerjakan doble job, jadi petugas pendaftaran melayani pendaftaran langsung dan juga pendaftaran online dikarenakan belum adanya petugas khusus untuk pasien yang mendaftar secara online, sehingga petugas kerepotan apabila pasien yang mendaftar langsung sedang dalam posisi ramai antrian. Kemudian hambatan lainnya yang ditemukan dilapangan adalah kurangnya pemahaman pasien baru yg meskipun sudah mendaftar online namun pada saat akan periksa tetap harus ke bagian pendaftaran lagi untuk didaftarakan secara lengkap berdasarkan identitas di KTP dan dibuatkan rekam medis pasien, hal ini dikarenakan untuk pasien baru yang mendaftar online itu petugas hanya memberikan nomor antrian atau istilahnya booking nomor antrian periksa namun belum didaftarkan di SIMRS.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan bahwa sistem pendaftaran online pasien rawat jalan ini belum bisa beradaptasi dikalangan masyarakat sepenuhnya, dikarenakan banyak pengguna smartphone atau pengguna lanjut usia yang masih kurang paham terkait penggunaan dan tata cara pendaftaran online pasien rawat jalan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya penggunaan aplikasi pendaftaran online belum optimal, pasien yang sudah lanjut usia terkendala dalam menggunakan teknologi atau gagap teknologi (gaptek) dalam mengakses pendaftaran online sehingga perlu mendapatkan bantuan dari orang lain dalam mengoperasionalkan aplikasi tersebut atau memilih mendaftar melalui pendaftaran manual (21). Sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Afdoli, hambatan dalam pelaksanaan pendaftaran online pada pasien rawat jalan terdapat kendala internal

yang menghambat penerapan sistem pendaftaran online rawat jalan yaitu kurangnya SDM dalam mengarahkan pasien yang akan menggunakan sistem pendaftaran online rawat jalan (22).

Berdasarkan dari beberapa hambatan yang dipaparkan di atas didapatkan hasil bahwa ketiga informan memiliki kendala yang sama saat pengimplementasian pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yaitu kekeliruan dalam pencatatan nomor identitas pasien dikarenakan harus melayani pendaftaran online dan pendaftaran langsug secara bersamaan, kesulitan menghubungi pasien apabila ada perubahan jadwal dokter karena nomor pasien terkadang tidak aktif, kemudian kurangnya pemahaman pasien baru yang mendaftar online sehingga menyebabkan pelayanan terkendala karena pasien baru tidak mendaftar ulang ke pendaftaran dan langsung ke poliklinik pemeriksaan. Untuk mengatasi hambatan tersebut rumah sakit melakukan beberapa upaya agar hambatan-hambatan yang terjadi dapat diminimalisir. Upaya rumah sakit dalam mengatasi kendala selama proses pengimplementasian pendaftaran online antara lain seperti terhadap implementasi system pendaftaran online agar petugas bekerja lebih teliti lagi dalam mencatat data pasien dan mengkonfirmasi ulang ke pasien pada saat melayani pendaftaran online agar tidak terjadi kesalahan data pasien, perlu adanya penambahan SDM untuk petugas pendaftaran online agar petugas pendaftaran online dan pendaftaran langsung tidak double job, perlu dilakukan sosialisasi kepada pasien baru yang mendaftar secara online tentang bagaimana proses atau alur pendaftaran online pasien baru rawat jalan sehingga pasien tidak bingung ketika pertama kali menggunakan pelayanan pendaftaran online, perlu dilakukan evaluasi yang melibatkan pasien agar hambatan tersebut dapat diperbaiki.

Pengaruh Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2021 berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan yaitu petugas pendaftaran serta hasil penilaian melalui penyebaran kuesioner kepada 108 responden yaitu pasien rawat jalan yang mendaftar secara online, bahwa hasil penelitian ini terdapat pengaruh antara implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Nur Hidayah Bantul tahun 2021. Namun pengaruh antara implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien tidak signifikan karena tidak dilakukan uji statistik. Pengaruh antara implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien ini dibuktikan melalui hasil wawancara dengan informan yaitu dua orang staf pendaftaran dan satu orang penanggungjawab admisi pendaftaran mengenai implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan yang telah diterapkan sesuai dengan SOP serta hasil penilaian yang diberikan responden melalui penyebaran kuesioner didapatkan hasil dengan kategori paling banyak yaitu cukup puas sebanyak 50 (46,3%) responden. Pengaruhnya juga dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien selama diterapkannya pendaftaran online pasien rawat jalan hal ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan implementasi pendaftaran online yang diterapkan sesuai dengan SOP tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Adanya pengaruh tidak signifikan antara implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Nur Hidayah Bantul tahun 2021 karena tidak dilakukan menggunakan uji statistik. Pengaruh dibuktikan melalui hasil wawancara mengenai implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan yang telah diterapkan sesuai dengan SOP serta hasil penilaian yang diberikan responden melalui penyebaran kuesioner didapatkan hasil dengan kategori paling banyak yaitu cukup puas sebanyak 50 (46,3%) responden dan puas sebanyak 39 (36,1%) responden. Pengaruhnya juga dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien selama diterapkannya pendaftaran online pasien rawat jalan hal ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan implementasi pendaftaran online yang diterapkan sesuai dengan SOP tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit [Internet]. Jakarta: Depkes RI; 2009. Available from: http://dkk.balikpapan.go.id/assets/files/1.UU44-09-RS_.pdf
2. PerMenKes. Keselamatan Pasien Rumah Sakit [Internet]. 2011. Available from: http://www.hukor.depkes.go.id/up_prod_permenkes/PMK No. 1691 ttg Keselamatan Pasien Rumah Sakit.pdf.
3. Yankes D. Dashboard Rumah Sakit Terakeditasi. 2018; Available from: http://sirs.yankes.kemkes.go.id/fo/home/akreditasi
4. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
5. Zebua M. Pemasaran Produk Jasa Kesehatan. Deepublish; 2018.
6. Odelia EM. Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. J Kebijak Dan Manaj Publik. 2018;6(1):1–8.
7. Martiana E. Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD DR. Tjitrowardojo Purworejo. Prosiding" Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 Terkait Rekam Medis. Yogyakarta. 2020;
8. Hersyah MH, Anedya RP. Sistem Reservasi Jadwal Jasa Medis Fasilitas Kesehatan Kelas Satu Menggunakan QR Code Berbasis Android. CHIPSET. 2020;1(01):1–4.
9. Creswell JW. Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. pustaka pelajar. Yogyakarta; 2010.
10. Sholikah S. Konsep Relasi Gender Sachiko Murata Dalam The Tao Of Islam. Al Hikmah. J Stud Keislam. 2018;8(1):79–98.
11. Saputra MG, Yuniar I. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. J Heal Care. 2020;1(1).
12. Hajriani H. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar (Saenab Dasong dan Nur Hidayah). (Doctoral Diss Univ Islam Negeri Alauddin Makassar). 2013;
13. Wahyuni NS. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur tahun 2012. Depok Univ Indones. 2012;
14. Oroh ME, Rompas S, Pondaag L. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. J Keperawatan. 2014;2(2).
15. Notoatmodjo S. Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2007.
16. Madunde K, Pelealu F, Kawatu P. Faktor Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas kema kecamatan kema kabupaten Minahasa Utara. Adm Kebijak Kesehat. 2019;1(1).
17. Sailendra A. Langkah- Langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta: trans idea publishing; 2015.
18. Indonesia K. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2015 [cited 2017 Aug 23]; Available from: http://dkk.balikpapan.go.id/assets/files/1.UU44-09-RS_.pdf
19. Rilotomo, Y P. Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. N Engl J Med. 2018;372(2):2499–508.
20. Saputri TR. Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. (Doctoral Diss Univ Negeri Semarang). 2015;
21. Septian E. Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. Matra Pembaruan. 2021;5(1):53–64.
22. Afdoli AA, Malau H. Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. J Multidiscip Res Dev. 2018;1(1):1–24.