

Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Ayunda Putri Dewi*, Silvia Intan Wardani, Putu Ratna Suprima Dewi

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Stikes Kesdam IX/Udy, Denpasar, Indonesia
Jalan Taman Kanak-Kanak, Komplek PB Sudirman, Denpasar Barat, Bali

Email: ayundap320@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administratif memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Rumah Sakit Tk.II Udayana telah menerapkan sistem pendaftaran online untuk layanan rawat jalan dengan tujuan mempermudah proses administrasi dan mempercepat waktu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem pendaftaran online serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang menilai beberapa aspek efektivitas sistem, meliputi reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan kecepatan tanggapan, serta indikator kepuasan pasien menggunakan dimensi EUCS yaitu konten, ketepatan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Analisis data mencakup uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem pendaftaran online berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 80%, demikian pula tingkat kepuasan pasien yang mencapai nilai sama. Analisis univariat menggambarkan bahwa responden didominasi kelompok usia ≥ 30 tahun (77%), laki-laki (53%), berpendidikan tinggi (S1-S2 sebesar 52%), serta mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta (28%) dan wiraswasta (22%). Analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara durasi pelayanan dan kepuasan pasien ($p=0,000$), di mana pelayanan cepat (≤ 10 menit) menghasilkan tingkat kepuasan lebih tinggi. Rata-rata kepuasan EUCS mencapai 82,6%, dengan ketepatan waktu sebagai aspek tertinggi. Uji chi square menunjukkan pengaruh positif signifikan dengan kontribusi 93,2% terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, sistem pendaftaran online terbukti efektif dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan .

Kata Kunci: efektivitas; kepuasan pasien; sistem pendaftaran online; rawat jalan

The Effect of the Effectiveness of the Online Outpatient Registration System on Patient Satisfaction at Tk.II Udayana Hospital

Abstract

Administrative services play a crucial role in improving the quality of healthcare services because they directly impact patient experience and satisfaction. Udayana Class II Hospital has implemented an online registration system for outpatient services to simplify the administrative process and speed up service times. This study aims to determine the effectiveness of the online registration system and its impact on outpatient satisfaction. The method used is quantitative with a cross-sectional design, involving 100 respondents selected using accidental sampling techniques. Data collection was conducted through a questionnaire that assessed several aspects of system effectiveness, including reliability, flexibility, integration, accessibility, and response speed, as well as patient satisfaction indicators using the EUCS dimensions of content, accuracy, display, ease of use, and timeliness. Data analysis included a Chi-Square test. The results showed that the effectiveness of the online registration system was in the high category with an average

value of 80%, as was the level of patient satisfaction which reached the same value. Univariate analysis showed that respondents were predominantly aged ≥30 years (77%), male (53%), highly educated (S1–S2 at 52%), and the majority worked as private employees (28%) and self-employed (22%). Bivariate analysis showed a significant relationship between service duration and patient satisfaction ($p=0.000$), where fast service (≤ 10 minutes) resulted in a higher level of satisfaction. The average satisfaction of EUCS reached 82.6%, with timeliness as the highest aspect. The chi-square test showed a significant positive effect with a contribution of 93.2% to patient satisfaction. Thus, the online registration system is proven to be effective and plays an important role in improving the quality of outpatient services.

Keywords: effectiveness; online registration system; outpatient; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023, kesehatan ialah kondisi optimal baik secara fisik, mental spiritual, maupun sosial yang memungkinkan individu untuk berkontribusi secara produktif dalam masyarakat dan ekonomi. Dalam definisi sebelumnya, kesehatan hanya terbatas pada tiga elemen, yaitu fisik, mental dan sosial. Selanjutnya, konsep kesehatan diperluas menjadi lima kategori, yakni fisik (tubuh), mental (jiwa), sosial, spiritual, dan ekonomi. Salah satu penyedia layanan kesehatan adalah rumah sakit (1).

Rumah sakit berfungsi sebagai tempat untuk layanan kesehatan yang ditujukan untuk melakukan upaya kesehatan serta mempertahankan dan meningkatkan kondisi kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Sektor Perumahsakitan, Rumah Sakit merupakan lembaga layanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan individu secara menyeluruh, termasuk perawatan dalam ruangan, perawatan luar ruangan, dan tanggap darurat. Maka dari itu, rumah sakit diwajibkan untuk dapat menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan memuaskan bagi masyarakat sebagai penyedia jasa kesehatan (2).

Pencapaian yang cepat di dalam teknologi informasi telah menghasilkan dampak yang sangat besar dalam sektor pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh rumah sakit untuk dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan adalah sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara *online*. Dengan adanya sistem ini, pasien bisa mendaftar tanpa perlu datang ke rumah sakit yang dapat membantu menghemat waktu dan mengurangi antrian yang lama (3). Perkembangan teknologi digital yang terus bergerak maju dengan cepat dan telah menyentuh berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan. Inovasi ini dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi secara lebih efisien, yang pada gilirannya membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di berbagai pusat kesehatan (4). Penerapan teknologi digital dalam proses registrasi pasien, khususnya di layanan rawat jalan, telah menjadi pendekatan utama bagi rumah sakit untuk dapat mempersingkat waktu

menunggu, mengenali kebutuhan pasien, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelayanan (5).

Di tengah perkembangan digital saat ini, banyak rumah sakit mulai menerapkan sistem pendaftaran *online* bagi pasien rawat jalan sebagai upaya mempercepat proses administratif sekaligus meminimalkan waktu tunggu di loket pendaftaran. Salah satu contoh ialah Rumah Sakit Tk.II Udayana di Bali, yang telah merancang dan menganalisis sistem pendaftaran *online* untuk mempermudah pasien rawat jalan serta mengurangi ketidaknyamanan akibat antrian panjang. Penelitian Krismilaninghati NPL, dkk (3) menunjukkan bahwa tingkat kegunaan sistem ini mencapai 80,66% (kategori baik), sehingga terbukti mampu memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Rumah Sakit Tk.II Udayana yang merupakan salah satu rumah sakit tingkat II di Indonesia, telah mengadopsi sistem pendaftaran secara *online* selama beberapa tahun terakhir. Seiring dengan bertambahnya jumlah pasien yang menjalani perawatan harian, sistem ini menjadi sangat penting untuk mengatur antrian dan menjamin pelayanan yang cepat serta efektif (7).

Sistem pendaftaran *online* memiliki kemampuan untuk memperbaiki efisiensi prosedur administratif di rumah sakit. Efisiensi dari sistem ini boleh dinilai melalui kemudahan dalam mengaksesnya, kecepatan dalam melakukan pendaftaran, dan ketepatan informasi yang diterima oleh pihak rumah sakit. Elemen – elemen ini memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pasien ketika memanfaatkan layanan kesehatan (8). Salah satu kemajuan teknologi dalam pendaftaran pasien di Indonesia ialah Aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi yang dibuat oleh pemerintah, dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan serta informasi tanpa perlu datang langsung ke rumah sakit. Aplikasi tersebut juga mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi kerumunan di ruang tunggu rumah sakit (9). Namun, penggunaan *Mobile JKN* belum mencapai potensi maksimalnya karena masih ada banyak orang yang belum menggunakannya.

Kepuasan dari pasien merupakan tolak ukur utama kualitas sebuah fasilitas kesehatan dan berfungsi sebagai penilaian terhadap kualitas layanan. Ketidakpuasan pasien akan berpengaruh pada frekuensi kunjungan yang dapat mempengaruhi profitabilitas dari fasilitas kesehatan itu sendiri. Di sisi lain, sikap karyawan terhadap pasien juga berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien, di mana kebutuhan pelanggan cenderung meningkat seiring berjalannya waktu, begitu juga harapan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Mengingat betapa fundamentalnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan serta sifat barang dan jasa kesehatan yang unik dan rumit, peran pemerintah dalam sektor kesehatan harus distandarisasi agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan terkait kesehatan (10).

Kepuasan pasien dalam mendapatkan informasi dari petugas dapat memicu atau menciptakan pandangan yang berbeda antara pasien dan penyampai pesan. Efek dari

komunikasi yang tidak efektif terlihat pada penyampai pesan yang memberikan informasi yang tidak mencukupi atau sulit dimengerti, serta terdapat berbagai halangan yang dapat merusak komunikasi, seperti emosi dan perilaku kita terhadap penerima pesan, yang dapat membuat komunikasi menjadi tidak efisien dan mengakibatkan kesalahpahaman di antara penyampai informasi dan penerima informasi. Kepuasan penerima layanan terwujud ketika mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya, sedangkan ketidakpuasan pada pasien muncul akibat adanya jurang antara ekspektasi pasien dan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya saat memanfaatkan layanan tersebut. Menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien selama proses pelayanan dapat meningkatkan rasa kepuasan mereka (11).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai jenis layanan yang diterima selama menjalani beberapa tahap pelayanan kesehatan. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi perilaku petugas, kualitas informasi yang diberikan, prosedur pelayanan, waktu tunggu fasilitas umum yang telah disediakan, serta hasil yang dapat diperoleh (12).

Kepuasan pasien ialah sasaran yang utama dalam layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang optimal bagi pelanggan menghasilkan kepuasan dan interaksi yang baik. Mengetahui tingkat kepuasan sangat penting untuk dapat menilai kualitas dan standar layanan kesehatan. Memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasien adalah faktor krusial yang berpengaruh pada kepuasan mereka. Pasien yang merasa puas adalah aset yang berharga, sebab jika mereka merasa senang, mereka akan terus menggunakan layanan tersebut. Tetapi jika mereka tidak puas, mereka cenderung akan membagikan pengalaman yang negatif terhadap lebih banyak orang. Untuk dapat mencapai kepuasan pasien, sebuah institusi atau rumah sakit perlu merancang dan mengelola sebuah sistem yang tidak hanya menarik pada pasien baru, tetapi juga mampu mempertahankan pasien yang sudah ada (13).

Negara Turki menyatakan tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 78,2% terkait dengan pelayanan kesehatan. Elemen – elemen yang selalu berkaitan dengan layanan dan interaksi menjadi penentu utama dalam kepuasan pasien yang relevan. Mereka yang mendapatkan penjelasan mengenai kondisi kesehatan dari dokter memiliki peluang 8,9 kali lebih besar untuk merasa puas. Responden yang merasa memiliki cukup waktu dalam interaksi dengan tenaga medis atau menerima layanan biasanya lebih bahagia. Durasi menunggu untuk menemui tenaga kesehatan juga menjadi indikator kepuasan pasien yang relevan (14).

Data menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) pada tahun 2018 menunjukkan bahwa kurang lebih 60% rumah sakit di tanah air belum dapat menyediakan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang dapat

diterima serta diakses oleh seluruh masyarakat. Menurut Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik pada tahun 2010, masih terdapat upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang layak bagi semua orang. Direktur Jenderal Bina Medik Kementerian Kesehatan menyatakan bahwa sekitar 20% hingga 40% lebih dari 1.000 rumah sakit masih belum mencapai standar yang cukup dalam peningkatan kualitas layanan atau belum menerapkan minimum standar pelayanan. Jika harapan pasien sejalan dengan kinerja fasilitas kesehatan atau tingkat kepuasan pasien ingin mencapai 100%, maka pasien harus merasa puas dengan layanan kesehatan yang diberikan kepada mereka (15).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Yurizali B, dkk (16) menerangkan bahwa jalur cepat serta waktu tunggu memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien di seluruh layanan kesehatan. Sekitar 70% faktor lain lebih berpengaruh terhadap jalur cepat dibandingkan waktu tunggu, sementara lebih dari 90% faktor lain berkontribusi pada tingkat kepuasan umum pasien saat menerima layanan tersebut. Uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan nilai t dari bootstrapping semua hasil berada di atas nilai t – tabel (1,96) pada tingkat signifikansi (α) 5%. Ini menunjukkan bahwa fast track dan waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan secara keseluruhan, dan semua hipotesis diterima. Penelitian ini juga menilai ketepatan model prediksi yang terlihat dari nilai R-square. Nilai R-kuadrat mengindikasikan bahwa *fast track* memberikan pengaruh sebesar 30,1% terhadap waktu tunggu, semestara kepuasan umum hanya memiliki pengaruh sebesar 7,9% ketika dikaitkan dengan *fast track* dan kepuasan umum.

Waktu yang diperlukan untuk proses pendaftaran ialah durasi yang dialami pasien dari saat mereka tiba di tempat pendaftaran hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter. Di Indonesia, Departemen Kesehatan Republik Indonesia menetapkan waktu layanan pendaftaran melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mematuhi standar waktu layanan minimal yang telah ditentukan. Dalam standar pelayanan minimal tersebut, dinyatakan bahwa pelayanan pendaftaran dikategorikan sebagai cepat jika waktu tunggu berada di bawah 10 menit, sementara dianggap lama jika waktu tunggu melebihi 10 menit.

Pelayanan pendaftaran ini berfungsi sebagai akses utama ke layanan kesehatan, karena disinilah pasien akan melakukan evaluasi awal terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Melalui proses pendaftaran ini, pasien juga akan memutuskan apakah mereka akan kembali untuk mendapatkan perawatan, karena dalam banyak kasus yang telah diamati oleh peneliti, pasien cenderung akan kembali jika mereka menilai pelayanan terbilang menyenangkan (17).

Bagian pendaftaran bagi pasien yang menjalani perawatan jalan maupun yang dirawat di dalam rumah sakit dikenal sebagai tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Pelayanan untuk pasien rawat jalan berfungsi sebagai pintu masuk utama di rumah sakit dan memiliki

peranan yang krusial bagi pasien karena menciptakan kesan awal sebagai penerima layanan (18).

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan oleh Budiarti Anggia HDRA (10) pada pendaftaran rawat jalan di RSUD Kembangan Jakarta Barat mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan terhadap proses pendaftaran rawat jalan mencapai (82,52%) sementara yang tidak merasa puas mencakup (17,48%). Faktor – faktor yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan meliputi tidak adanya jalur pelayanan di area pendaftaran, ketidaksesuaian waktu pelayanan rawat jalan dengan yang dijadwalkan, serta kurangnya komunikasi antara fasilitas kesehatan 1 dan fasilitas kesehatan 2. Kondisi ini dapat mengakibatkan konsekuensi negatif, seperti reputasi rumah sakit yang buruk, pasien enggan untuk kembali, penurunan pendapatan rumah sakit, dan pada gilirannya dapat menurunkan kualitas layanan yang baik.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan temuan studi Budiarti Anggia HDRA (20) yang menunjukkan bahwa sebagian besar (60%) pasien merasa puas dengan layanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Kepuasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang melayani dengan senyuman dan sapaan yang ramah pada awal interaksi, sehingga pasien merasa diperhatikan dan merasakan kenyamanan selama berada di fasilitas.

Berdasarkan penelitian Krismilaninghati NPL,dkk (3) kepuasan individu yang menerima layanan bergantung pada seberapa cepat mereka mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Aspek kecepatan dalam pelayanan mencakup ketepatan dan kecepatan petugas dalam menyelesaikan tugas serta efisiensi sistem antrian yang berjalan dengan cepat dan lancar.

Hasil studi memperlihatkan adanya kaitan antara durasi proses pendaftaran dan tingkat kepuasan pasien yang menjalani perawatan jalan. Mengacu pada analisis melalui uji *chi square*, didapatkan nilai *p value* 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu pendaftaran, maka pasien akan lebih puas terhadap layanan, sementara jika waktu tunggu pendaftaran terlalu lama, hal itu yang akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang akan diberikan (12).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bangun SMB, dkk (22) ditemukan bahwa waktu tunggu untuk pendaftaran di kategori cepat mencapai 62,9%. Tingkat kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori puas 59,7%. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien di Balai Pendaftaran Rawat Jalan dengan nilai *p value* sebesar 0,022 yang lebih rendah dari 0,05. Oleh karena itu, petugas pendaftaran di Rawat Jalan RS Agung Lubuk Pakam perlu memperhatikan durasi waktu tunggu dengan lebih

efektif dan sesuai dengan SOP agar pasien merasa puas dan senang dengan layanan yang diberikan oleh petugas.

Di Rumah Sakit Tk.II Udayana berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pasien rawat jalan pada periode Januari 2025 berjumlah 9.788 orang pasien.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *"Bagaimana pengaruh efektivitas sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana?"*

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh efektivitas sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana. Tujuan khusus penelitian meliputi: (1) menilai sejauh mana kemudahan akses sistem pendaftaran online berkontribusi terhadap kepuasan pasien, (2) mengidentifikasi pengaruh kecepatan proses pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien, dan (3) menganalisis hubungan antara waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan sekali pada satu waktu untuk mengetahui hubungan antara efektivitas sistem pendaftaran online pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Udayana. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, yakni Agustus–Oktober 2025, bertempat di Rumah Sakit Tk. II Udayana, Jl. P.B. Sudirman No.1, Denpasar Barat.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung pada Januari 2025 sebanyak 9.788 pasien. Penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan margin of error 1%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia 17–65 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, menggunakan layanan pendaftaran online, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi mencakup pasien di bawah 17 tahun, tidak bersedia berpartisipasi, atau memiliki gangguan komunikasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* jenis *accidental sampling*, yaitu memilih pasien yang secara kebetulan datang dan memenuhi kriteria penelitian.

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pendaftaran online dan penyebaran kuesioner kepuasan pasien menggunakan skala Likert. Data sekunder diperoleh dari dokumen rekam kunjungan pasien melalui akun *Medify*. Instrumen penelitian mencakup lembar observasi, *stopwatch*, serta kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 22 pernyataan terstandar.

Dalam penelitian ini, pengukuran waktu pelayanan dilakukan secara khusus untuk menilai efektivitas sistem pendaftaran online. Pengukuran waktu mengacu pada ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, di mana waktu tunggu pelayanan rawat jalan idealnya \leq 10 menit sejak pasien melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan. Oleh karena itu, waktu pelayanan dihitung mulai dari awal proses pendaftaran online, verifikasi data di loket rawat jalan, hingga pasien data pasien yang terdaftar sudah terbaca dipoli yang dituju. Seluruh durasi dicatat menggunakan stopwatch, kemudian dibandingkan dengan standar SPM untuk menentukan apakah pelayanan dikategorikan cepat atau lambat.

Pengolahan data dilakukan melalui tahapan *editing*, *coding*, *scoring*, *processing*, *entry*, *cleaning*, dan *tabulating* menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis data terdiri dari analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* untuk melihat hubungan antara efektivitas sistem pendaftaran online dan kepuasan pasien.

Penelitian ini dilaksanakan mengikuti kaidah etika penelitian yang mencakup prinsip Respect for Person, Beneficence, dan Justice, serta telah memperoleh persetujuan etik dari KEPK Stikes Kesdam IX/Udayana dengan nomor 49/EC-KEPK-SK/VII/2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis *univariat* dan *bivariat*

Pada penelitian yang telah dilakukan selama 2 minggu kepada pasien rawat jalan sebanyak 100 responden. Berikut ialah hasil analisis *univariat* dan *bivariat* :

Analisis *Univariat*

Pada analisis univariat ini diterapkan untuk dapat memahami penyebaran frekuensi dari variabel penelitian yang berkaitan dengan elemen – elemen yang mempengaruhi efektivitas sistem pendaftaran secara *online* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk.II Udayana.

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Usia			
	\leq 30 tahun	23	23,0
	\geq 30 tahun	77	77,0
Total		100	100,0
Jenis Kelamin			
	Laki – laki	53	53,0
	Perempuan	47	47,0
Total		100	100,0
Pendidikan Terakhir			
	SD	3	3,0
	SMP	7	7,0
	SMA/SMK	26	26,0
	Diploma	12	12,0

	S1	25	25,0
	S2	27	27,0
Total Pekerjaan		100	100,0
TNI	15	15,0	
PNS	9	9,0	
Pensiunan	15	15,0	
Wiraswasta	22	22,0	
Pegawai Swasta	28	28,0	
Tidak Bekerja/Belum Bekerja	7	7,0	
Ibu Rumah Tangga	4	4,0	
Total	100	100	

Berdasarkan **Tabel 1** karakteristik partisipan dalam studi ini menunjukkan variasi pada berbagai aspek. Dalam hal jenis kelamin, terdapat 53 (53,0%) pria dan wanita 47 (47,0%) wanita, yang menunjukkan bahwa jumlah keduanya hampir seimbang dengan sedikit kelebihan pada pria. Ketika melihat dari segi usia, sebagian besar partisipan berada dalam kategori lebih dari 30 tahun, yakni 77 orang (77,0%), sedangkan mereka yang berusia di bawah 30 tahun mencapai 23 orang (23,0%). Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas peserta berasal dari kelompok usia dewasa hingga tua. Dari aspek pendidikan terakhir, distribusi partisipan cukup beragam. Terdapat 3 orang (3,0%) dengan pendidikan SD, 7 orang (7,0%) SMP, 26 orang (26,0%) SMA/SMK, 12 orang (12,0%) Diploma, 25 orang (25,0%) S1, dan 27 orang (27,0%) S2. Dengan demikian, kelompok dengan pendidikan tinggi (S1 dan S2) menjadi yang terbesa, mencapai 52,0% dari total partisipan. Sementara itu, jika dilihat berdasarkan pekerjaan, yang terbanyak ialah pegawai swasta yaitu sebanyak 28 orang (28,0%), wiraswasta sebanyak 22 orang (22,0%), TNI sebanyak 15 orang (15,0%) dan pensiunan sebanyak 15 orang (15,0%). Sisanya terdiri dari PNS sebanyak 9 orang (9,0%), tidak bekerja/belum bekerja 7 orang (7,0%) dan ibu rumah tangga sebanyak 4 orang (4,0%). Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa partisipan dalam studi ini didominasi oleh sekelompok usia dewasa dengan latar belakang pendidikan tinggi, serta sebagian besar berasal dari sektor pegawai swasta dan wiraswasta.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien		PR (95% CI)	P-Value
	Puas (%)	Tidak Puas(%)		
Durasi Pelayanan Rawat Jalan				
Cepat ≤ 10 menit	40 (80,0)	10 (20,0)	9,333	0,000
Lama ≥ 10 menit	15 (30,0)	35 (70,0)	(3,72 – 23,415)	

Berdasarkan **Tabel 2** untuk memahami hubungan antara lama pelayanan pendaftaran *online* untuk rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk.II

Udayana. Dari hasil pengujian *Chi – Square*, didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut.

Distribusi silang mengungkapkan bahwa di antara responden yang mengalami layanan cepat (≤ 10 menit), sebagian besar merasa puas, yakni 40 responden (80,0%), sementara 10 responden (20,0%) merasa tidak puas. Disisi lain, untuk responden yang menerima layanan lebih lama (≥ 10 menit), hanya 15 responden (30,0%) yang merasa puas, dan mayoritas yaitu 35 responden (70,0%), menyatakan ketidakpuasan.

Analisis tambahan dengan menggunakan *Prevalence Ratio* (PR) menunjukkan angka 9,333 dengan interval kepercayaan 95% (3,720 – 23,415). Ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan layanan dengan durasi lebih lama.

- a. Gambaran Kepuasan Pasien Menggunakan EUCS (*End – User Computing Satisfaction*)

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien Menggunakan EUCS

Komponen	Tidak Puas	Puas
Content (Isi)	20%	80%
Accuracy (Keakuratan)	18%	82%
Format (Bentuk)	22%	78%
Ease of Use (Kemudahan Pengguna Sistem)	15%	85%
Timeliness (Ketepatan Waktu)	12%	88%
Rata – rata kepuasan	17,4%	82,6

Berdasarkan **Tabel 3** mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Tk.II Udayana. Didapatkan bahwa tingkat kepuasan rata – rata mencapai 82,6% yang dikategorikan sebagai nilai tertinggi. Aspek yang mendapatkan nilai kepuasan paling tinggi ialah *Timeliness* (ketepatan waktu) dengan angka 88% ini memperlihatkan bahwa pasien sangat gembira karena sistem dapat menyajikan pelayanan yang gesit dan tepat waktu. Aspek selanjutnya yang juga menerima penilaian baik yaitu *Ease of Use* (kemudahan penggunaan sistem) sejumlah 85% hal ini memberi sinyal bahwa pasien beranggapan sistem tersebut sederhana untuk dipakai dan tidak merepotkan. Aspek *Content (Isi)* dan *Accuracy* (keakuratan) juga meraih nilai yang bagus, masing – masing 80% dan 82%, ini menandakan bahwa data yang ditampilkan cocok dengan apa yang pasien butuhkan juga cukup akurat. Sementara itu, *Format (bentuk)* mempunyai nilai yang paling rendah 78%, walaupun tetap masuk dalam kelompok tinggi, tetapi ini menggambarkan bahwa sisi desain dan bagaimana antarmuka terlihat masih bisa ditingkatkan supaya lebih bersahabat bagi para pengguna.

Efektivitas sistem pendaftaran *online* di rumah sakit tk.ii udayana

Efektivitas sistem pendaftaran *online* untuk rawat jalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk.II Udayana. Dari analisis Chi-Square, dapat diperoleh p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara efektivitas sistem pendaftaran online dan tingkat kepuasan pasien. Distribusi data yang

menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang dilayani dalam waktu \leq 10 menit merasa puas (80%), sementara hanya 20% yang merasa tidak puas. Sebaliknya, pasien yang dilayani \geq 10 menit lebih banyak mengalami ketidakpuasan (70%) daripada yang merasa puas (30%). Yang didukung oleh nilai Prevalence Ratio (PR) sebesar 9,333 dengan Confidence Interval (CI) 95% (3,720-23,415), yang menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan secara cepat memiliki peluang 9 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan layanan lebih lambat.

Dibandingkan dengan penilaian efektivitas, temuan penelitian ini dapat dikategorikan tinggi, mengingat lebih dari 80% pasien menyatakan puas terhadap sistem pendaftaran *online* yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Tk.II Udayana telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan pengalaman pasien saat mendapatkan layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan studi yang telah dilakukan oleh Putri AAID (6) bahwa sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Tk.II Udayana memiliki skor usability sebesar 80,66% yang termasuk dalam kategori baik, dan juga menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi waktu pendaftaran pasien (3).

Penelitian ini juga mendapatkan dukungan dari hasil yang diperoleh oleh Putri AAID, dkk (24) menunjukkan bahwa skor kelayakan sistem sebesar 78,9% dan membuktikan bahwa penerapan sistem berbasis web secara *online* dapat menurunkan waktu tunggu pasien secara signifikan (12).

Waktu tunggu pasien dan sistem pendaftaran *online*

Waktu tunggu ialah salah satu parameter krusial dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan. Dengan bertambahnya waktu tunggu yang dialami pasien, tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin berkurang, walaupun kualitas pelayanan medis yang diberikan sangat baik. Pendaftaran secara *online* muncul sebagai solusi untuk mengurangi beban dari antrian fisik, mengatur kedatangan pasien, dan mengurangi penumpukan di area tunggu.

Di Rumah Sakit Tk.II Udayana, hasil riset menunjukkan bahwa dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu mencapai 88% pasien mengungkapkan kepuasan. Angka ini menunjukkan bahwa pasien merasakan manfaat langsung dari sistem pendaftaran *online*, khususnya dalam memperlancar proses registrasi dan mengurangi waktu tunggu di loket serta poliklinik.

Temuan sebelumnya yang mendukung hasil ini yaitu penelitian oleh (25) mengungkapkan bahwa menampilkan estimasi waktu tunggu lewat sistem digital dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien karena mengurangi perasaan ketidakpastian (18). Penelitian (26) di Arab Saudi juga mencatat tingkat kepuasan mencapai 94,3% setelah penerapan sistem pendaftaran *online* "Mawid" yang memungkinkan

pengaturan eksklusif jadwal kedatangan dan pemberitahuan (15). Hasil ini sejalan dengan studi di Indonesia, contohnya Hasibuan R (27) yang menunjukkan bahwa manajemen antrean yang efisien melalui digitalisasi berdampak langsung pada efektivitas pelayanan serta memperbaiki pengalaman pasien (13).

Karena itu, memperkuat mekanisme notifikasi untuk jadwal, estimasi waktu kedatangan / *Expected Waiting Time* (EWT), serta integrasi dengan antrean poli menjadi strategi penting bagi Rumah Sakit Tk.II Udayana. Langkah berikut akan meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mendorong efisiensi operasional rumah sakit.

Kualitas sistem teknologi informasi dalam pendaftaran *online*

Keberhasilan penerapan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi tersebut, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas teknis yang dimilikinya. Tiga elemen utama yang menjadi tolak ukur kualitas sistem mencakup *usability* (kemudahan penggunaan), *dependability* (keandalan dan stabilitas sistem), serta *security* (keamanan data pasien). Sistem dengan antarmuka yang kurang ramah pengguna dapat menyulitkan pasien, terutama bagi mereka yang berusia lanjut atau yang belum berpengalaman dengan teknologi digital. Sebaliknya, desain yang intuitif, jelas, dan konsisten akan memudahkan pasien dalam proses pendaftaran, sehingga pada gilirannya meningkatkan tingkat penerimaan dan kepuasan.

Penilaian UX/usability dengan menggunakan alat seperti *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat memberikan wawasan yang jelas untuk memperbaiki aspek seperti navigasi, kecermatan, instruksi, kecepatan respons sistem, hingga penanganan kesalahan. Hasil dari evaluasi ini bisa menjadi dasar untuk melakukan perbaikan desain secara berkala, sehingga sistem dapat terus menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Apabila suatu aplikasi pendaftaran *online*, seperti Mobile JKN atau sistem pendaftaran rumah sakit daerah, memperlihatkan skor usability yang masih di bawah standar yang diharapkan, maka rumah sakit perlu melaksanakan uji pengguna (usability testing) secara berkala dan melakukan perbaikan sistem berdasarkan masukan dari pasien. Dalam Rumah Sakit Tk.II Udayana, investasi dalam pengujian UX, penguatan kapasitas server, serta pemantauan kinerja jaringan merupakan langkah strategis untuk memastikan sistem tetap stabil, cepat diakses, dan aman.

Temuan penelitian sebelumnya menegaskan pentingnya hal ini ialah temuan (28) mengevaluasi *usability* aplikasi Mobile JKN dan menemukan adanya aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam dimensi kejelasan menu dan navigasi. Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah ada, pengalaman pengguna belum sepenuhnya maksimal (16). Penelitian sejenis juga dilakukan oleh (29) menekankan bahwa desain sistem pendaftaran *online* yang efektif harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna, dengan hasil yang

menunjukkan peningkatan signifikan pada kepuasan dan adopsi jika sistem tersebut ramah pengguna serta andal (14).

Oleh karena itu, pengembangan yang berkelanjutan pada aspek teknis sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Tk.II Udayana akan memberikan kontribusi besar pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi, memperluas akses bagi pasien, dan secara tidak langsung meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana, yang menggunakan lima aspek dari *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu diperoleh hasil kepuasan mencapai 80,0% (0,800). Karena angka tersebut berada dalam rentang interpretasi 74 – 92%, maka hal ini dapat dianggap tinggi. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Y) di Rumah Sakit Tk.II Udayana bisa dikategorikan tinggi, yang menunjukkan bahwa sistem registrasi *online* umumnya memenuhi ekspektasi dari pengguna.

Temuan ini sejalan dengan riset yang telah dilakukan oleh (30) yang menemukan bahwa rata – rata kepuasan pengguna melebihi nilai 75%. Dengan dukungan dari penelitian tersebut, jika sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Tk.II Udayana dikelola dengan baik dalam hal konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, maka tingkat kepuasan pasien akan berada dalam kategori tinggi. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit wajib memastikan bahwa kelima dimensi tersebut terus dipelihara dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan tetap optimal dan kepuasan pasien tetap terjaga.

Pengaruh efektivitas sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk.II Udayana

Sistem pendaftaran yang dilakukan secara daring merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan di Rumah Sakit Tk.II Udayana, karena sistem ini berfungsi untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran serta mendapatkan akses pelayanan kesehatan dengan cepat dan efisien. Implementasi sistem pendaftaran *online* yang optimal akan langsung berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan.

Menurut hipotesis analisis *chi square* nilai $\alpha = 1,824$ merupakan konstanta yang menunjukkan bahwa variabel efektivitas sistem pendaftaran *online* (X) bernilai nol, dan tingkat kepuasan pasien (Y) memiliki nilai awal sebesar 1,824. Nilai $b = 0,912$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit efektivitas sistem pendaftaran *online* akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,912. Koefisien *chi square* yang positif menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara sistem pendaftaran *online* (X) dan

kepuasan pasien (Y). Semakin efektif sistem pendaftaran *online*, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana.

Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efektivitas sistem pendaftaran *online* dan kepuasan pasien rawat jalan. Melalui hasil koefisien determinasi (R^2), didapatkan nilai 0,932 atau 93,2% yang berarti bahwa 93,2% variasi dalam kepuasan pasien rawat jalan dapat dijelaskan oleh efektivitas sistem pendaftaran *online*, sementara sisanya 6,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Angka R^2 di atas 0,67 tergolong kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa dampak sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk.II Udayana termasuk dalam kategori yang sangat kuat.

Berdasarkan uji *Chi Square*, diperoleh nilai signifikansi $p = 0,000 < 0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara sistem pendaftaran *online* (X) dan kepuasan pasien (Y). Nilai korelasi $r = 0,965$ mengindikasikan hubungan yang sangat kuat dan positif, menggariskan bahwa semakin baik sistem pendaftaran *online*, maka semakin tinggi juga kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *pengaruh efektivitas sistem pendaftaran online terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana*, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pendaftaran online telah berjalan secara efektif dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien. Hasil evaluasi menunjukkan tingkat efektivitas sistem sebesar 80,0%, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menandakan bahwa sistem pendaftaran online mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan waktu dalam proses pendaftaran pasien. Tingkat kepuasan pasien juga menunjukkan nilai rata-rata sebesar 80,0%, yang berarti sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui sistem tersebut. Berdasarkan hasil analisis Uji *Chi Square* signifikansi menghasilkan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan dan positif antara kedua variabel tersebut. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,932 mengindikasikan bahwa efektivitas berkontribusi sebesar 93,2% terhadap peningkatan kepuasan pasien, sedangkan sisa 6,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang menunjukkan adanya H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikansi antara efektivitas sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Udayana.

Bagi Rumah Sakit Tk.II Udayana, disarankan agar terus melakukan optimalisasi penerapan sistem pendaftaran online dengan memperbarui teknologi secara berkala untuk

meningkatkan stabilitas, kecepatan, dan kemudahan akses bagi pasien. Rumah sakit juga perlu memperkuat infrastruktur server, serta memberikan pelatihan rutin bagi petugas pendaftaran guna meningkatkan kemampuan teknis dan mutu pelayanan. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien secara periodik perlu dilakukan agar manajemen dapat menilai kelebihan serta kekurangan sistem dan melakukan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan memasukkan aspek lain seperti mutu pelayanan, keamanan data pasien, atau kenyamanan fasilitas rumah sakit, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap sistem pelayanan digital di rumah sakit.

Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesda IX/Udayana, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pengembangan kurikulum serta literatur penelitian, khususnya di bidang administrasi kesehatan dan penerapan teknologi informasi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kesehatan M, Indonesia R. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2022;(021).
2. Peraturan Pemerintah. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. 2021.
3. Krismilaninghati NPL, Karsana IWWK, Miswarihati IA. The Effectiveness of Using the Online Registration System of Outpatient in Udayana Hospital-Level II. Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi. 2022;1(1). <https://doi.org/10.70304/jmsi.v3i03.66>
4. Arnita H, Yunengsih Y. Pengaruh Penerapan Aplikasi Pendaftaran Online Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon. Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi (JIMIK) [Internet]. 2024 Sep;5(3). <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i3.951>
5. Suci Widya Primadhani, Yaslis Ilyas, Amelia Intan Atthahirah. Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit : Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI). 2023;6(1). <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2890>
6. Putri AAID, Karsana IWW, Diaris NM. Analisis Efektivitas Implementasi Sistem Reservasi Online Pasien Rawat Jalan Pada Poli Jantung Berbasis Web Di Rumah Sakit TK II Udayana. Bali Health Published Journal. 2022;4(2). <https://doi.org/10.47859/bhpi.v4i2.261>
7. Widianto H, Kuswiadji A, Kartika K. Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat. 2023;4(1). <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>
8. Utami P, Asnawi M, Firah A. Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. Jurnal Bisnis Corporate. 2024;8(2). <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>
9. Suciati G, Zaman C. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. JKM

- (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama. 2023;11(1).
<https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
10. Budiarti Anggia HDRA. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu. Jurnal Management Informasi Kesehatan. 2022;7(1):1–5.
<https://doi.org/10.51851/jmis.v7i1.320>
11. Simarmata M, Wasliati BW, Kasim F, Cahyani Saragih I. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG). 2021;3(2).
<https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
12. Sari N, Ervianingsih E, Zahran I. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS "X" Kota Palopo. Jurnal Surya Medika. 2023;9(2). <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>
13. Woldemariam YT, Sensasi B, Shrestha SM, Hassoun SA, Chikombero C, Darinka P, et al. Annual Report 2021. WHO Annual Report. 2021.
14. Supandi D, Imanuddin B. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. Jurnal Health Sains. 2021;2(1).
<https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.71>
15. Yurizali B, Adhyka N. The Relationship of Patient Satisfaction with the Waiting Time and Fast Track Services: Structural Equation Modelling Test. 2022;47:164–8.
16. Rohman H, Wati AK, Kurniawan A. Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di Puskesmas. Jurnal Pengabdian Masyarakat - Teknologi Digital Indonesia. 2022;1(1). <http://dx.doi.org/10.26798/jpm.v1i1.572>
17. Bangun SMB, Diaz AS, Hanum L. The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk Pakam. Jurnal Kebidanan Kestra (JKK). 2022;4(2). <https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085>
18. Ivany Tia SILSD. Tinjauan Kepuasan Pasien di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan Jakarta Barat. Jurnal Kesehatan Tambusai. 2023 Dec;4(4):5788–96. <https://doi.org/10.31004/ikt.v4i4.21941>
19. Idayanti. Hubungan Kinerja Petugas Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Dalam Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui. 2020. Rama Repository.
20. Bangun SMB, Diaz AS, Hanum L. The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk Pakam. Jurnal Kebidanan Kestra (JKK). 2022 Apr 26;4(2):128–33.
<https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085>
21. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. Medicine (United States). 2023;102(40):E35184. <https://doi.org/10.1097/md.00000000000035184>
22. Mahfouz MS, Ryani MA, Shubair AA, Somili SY, Majrashi AA, Zalah HA, et al. Evaluation of Patient Satisfaction With the New Web-Based Medical Appointment Systems "Mawid" at Primary Health Care Level in Southwest Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. Cureus. 2023;15(1):4–12. <https://doi.org/10.7759/cureus.34038>
23. Hasibuan R. Hospital outpatient waiting time and patient satisfaction: an observational comparative study. Social Medicine. 2025;18(2):141–52.
<https://doi.org/10.71164/socialmedicine.v18i2.2025.1611>
24. Handasari SP, Wulandari R, Haikal. Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia. Healthc Inform Res. 2024;30(4):324–32. <http://doi.org/10.4258/hir.2024.30.4.324>
25. Lin CF, Fu YC, Lin LS, Fu CS. Minimal Human Interaction in Hospitals: Effective Online Registration System Design. Sage Open. 2022;12(3).
<https://doi.org/10.1177/21582440221122695>
26. Sulistiana E, Purbobinuko ZK, Dewi TS. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode EUCS di Rumah

Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. Jurnal Indonesia Sehat. 2024;3(1):30–9.
<https://doi.org/10.58353/jurinse.v3i1.208>

ACCEPTED_IJHAA_6437_31 DESEMBER 2025