

**ANALISIS PENGARUH PENDAFTARAN ONLINE DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI RS BHAYANGKARA  
KOTA MAKASSAR TAHUN 2022**

ANALYSIS OF THE EFFECT OF ONLINE REGISTRATION AND WAITING TIME TOWARDS OUTPATIENT  
PATIENT SATISFACTION AT BHAYANGKARA HOSPITAL  
MAKASSAR CITY IN 2022

**Hastuti<sup>1</sup>, Rezki Amelia<sup>2</sup>, Angelina Zahra<sup>3</sup>,**

<sup>1,3</sup>Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia

<sup>2</sup>Tajuddin Chalid Hospital, Makassar, Indonesia

Email : [hastutimansyur@gmail.com](mailto:hastutimansyur@gmail.com), [rezkiamelia30@gmail.com](mailto:rezkiamelia30@gmail.com),  
[angelina\\_zahra@gmail.com](mailto:angelina_zahra@gmail.com)

**ABSTRAK**

Sistem pendaftaran online merupakan sebuah sistem dimana pasien yang melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Sistem pendaftaran online bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran, akan tetapi antrian pendaftaran rawat jalan mengalami permasalahan waktu tunggu antrian yang lama dan berbelit-belit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendaftaran online dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan Desain *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilakukan dengan sampel berjumlah 225 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Teknik analisis data digunakan adalah teknik analisis linear berganda. Untuk uji hipotesis menggunakan uji signifikan parsial (uji t), uji signifikan simultan (uji F), dan koefisien determinan ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan ( $p=0,000$ ), ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan ( $p=0,003$ ), pendaftaran online dan waktu tunggu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk mengupdate kelengkapan pelayanan kesehatan yang terdapat pada aplikasi pendaftaran online (Bhayangkara mobile), agar pasien dapat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan yang terdapat pada RS Bhayangkara Kota Makassar melalui *smartphone*.

**Kata kunci :** pendaftaran online, waktu tunggu, kepuasan pasien

**ABSTRACT**

*Hospital TK.II 14.05.01 Pelamonia Makassar is a hospital that already uses a computerized system in the service process for patients. One of them is in the registration system. The online registration system is a system where patients register to get examinations from health care facilities by utilizing technology. The online registration system aims to simplify the registration process, but the hospital outpatient registration queue has problems waiting for long and convoluted queues. This study aims to determine the effect of online registration and waiting time on outpatient satisfaction at Hospital Bhayangkara Makassar City. The type of research used is quantitative research with across sectional study design. This research was conducted with a sample of 225 respondents. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique. Quantitative analysis in this study will use validity and reliability tests with Cronbach's Alpha. The data analysis technique used is multiple linear analysis technique. To test the hypothesis using a partial significant test (t test), simultaneous significant test (F test), and the determinant coefficient ( $R^2$ ). Based on the results of multiple linear regression analysis, it can be concluded that there is an effect of online registration on outpatient satisfaction ( $p = 0.000$ ), there is an effect of waiting time on outpatient satisfaction ( $p = 0.003$ ), online registration and waiting time have a significant effect on patient satisfaction. ( $p=0.000$ ). It is recommended to the hospital to update the completeness of the health services contained in the online registration application (bhayangkara mobile), so that patients can easily access the health services contained in the Bhayangkara Makassar City Hospital via a smartphone.*

**Keywords :** online registration, waiting time, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi merupakan peluang yang memberikan kemudahan dalam penguatan dan pengembangan sistem informasi kesehatan yang sejalan dengan kebijakan Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) dalam *Global Information Society Watch (GISW) 2007*, disebutkan bahwa semua anggota Negara diminta untuk dapat menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam infrastruktur pembangunan yang terintegrasi. Sistem integrasi tersebut meliputi *egovernment, e-business, e-learning (e-education), electronic health (ehealth), e-employee, e-environment, e-agriculture dan e-science* (Hidayati, 2019).

Semakin berkembangnya teknologi dibidang kesehatan juga dapat mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Salah satu pengaruh yang bertambah pada bidang kesehatan ialah dengan banyaknya bermunculan aplikasi-aplikasi kesehatan yang dapat dengan mudah diakses melalui perangkat *smartphone* atau *tablet*. Revolusi Industri yang memajukan teknologi di bidang kesehatan memang dapat memberikan banyak manfaat terutama dalam pemerataan akses dan informasi terhadap kesehatan, untuk saat ini teknologi sangat dibutuhkan oleh manusia terutama pada bidang kesehatan (Idris, 2020).

Untuk menunjang pelayanan-pelayanan yang terdapat di rumah sakit, maka rumah sakit perlu menggunakan suatu sistem informasi terkomputerisasi yang dinamakan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Permenkes RI No 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, 2013 adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. SIMRS secara otomatis mampu membuat pekerjaan di setiap pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan tepat sehingga mengurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran. Pemanfaatan SIMRS dalam proses pendaftaran pasien seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), dengan diterapkannya sistem pendaftaran secara online ini rumah sakit ingin memberikan kemudahan dan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Rahayu, 2018).

Salah satu indikator dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien. Menurut Dirjen Yanmed (2006) dalam Safira dan Sari (2020) pendaftaran adalah tatacara penerimaan pasien rawat jalan yang akan berobat ke poliklinik yang merupakan suatu sistem prosedur pelayanan yang terdapat di rumah sakit. Dapat dikatakan bahwa disinilah pelayanan pertama kali diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit. Maka tatacara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun buruk dari suatu pelayanan rumah sakit. Tata cara penerimaan pasien dapat dinilai dengan baik dengan sikap ramah,

sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab. Pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) bersifat administratif bukan pelayanan medis namun berkesinambungan informasi dan kerahasiaannya harus tetap dijaga. Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) memiliki fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju oleh masing – masing pasien tersebut. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing – masing rumah sakit (Safira dan Sari, 2020).

Dalam jurnal Dinata et al. (2020), menyatakan bahwa Saat ini pemerintah sedang menggalakkan suatu sistem baru di bidang kesehatan yaitu sistem pendaftaran *online*. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan proses pendaftaran. sistem informasi dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan suatu pelayanan. Sistem pendaftaran *online* dapat diperoleh melalui *website* rumah sakit dan bisa juga diunduh pada *play store* dan *app store*.

Berdasarkan contoh kasus dari Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" Semarang, yang masih mengelola kunjungan pasien rawat jalan secara manual. Pasien yang melakukan registrasi harus mengantri cukup lama di depan loket pendaftaran. Bagi pasien yang sebelumnya sudah melakukan pendaftaran melalui telepon, petugas rumah sakit masih harus melengkapi *entry* data pasien yang kontrol atau periksa dokter saat datang ke rumah sakit disamping itu pasien juga masih kesulitan untuk mencari informasi tentang hari dan jam praktek dokter, RS. Panti Wilasa "Dr. Cipto" sebenarnya sudah menyediakan informasi jadwal dokter melalui brosur pelayanan rawat jalan tetapi hanya dapat diperoleh saat pasien datang ke rumah sakit atau per telepon. *SMS gateway* di rumah sakit dapat diaplikasikan untuk menyampaikan informasi dan edukasi kesehatan di masyarakat, kemudahan ini juga dapat digunakan untuk mendukung proses kegiatan rawat jalan di rumah sakit (Putra, 2018)

Kehadiran aplikasi pendaftaran *online* sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar antrian berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara *online*. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat cepat diperoleh (Septian, 2021).

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization (WHO)* sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang *responsif*. *The Patient's Charter of the United Kingdom (UK) Government* menetapkan serangkaian standar yang menyatakan bahwa semua pasien harus diperiksa dalam waktu 30 menit dari waktu janji temu mereka. Dan telah disepakati juga secara global bahwa sistem manajemen layanan kesehatan yang dirancang dengan baik seharusnya tidak membuat pasien menunggu lama untuk janji dan konsultasi. Waktu menunggu yang berlebihan untuk

suatu pelayanan kesehatan dapat menjadi masalah bagi pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Solihah & Budi, 2013)

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di amnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang dan < 30 menit (kategori cepat) (Bustani et al., 2015 dalam Fajrin et al., (2021)

Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit akan terus menggunakan produk pelayanan tersebut dan akan memberikan referensi kepada orang yang mereka kenal. Tetapi menjadi suatu ancaman apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit karena mereka akan menyampaikan pengalaman buruk yang diterima kepada 10-20 orang lain, atau bahkan ada yang diam saja dan langsung beralih ke rumah sakit yang lain Donnelly (1992) dalam Afriani (2012). Oleh karenanya apabila ada pelanggan yang mengeluh, hal ini menjadi momentum yang baik karena memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*). Pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik Cannie (1994) dalam Afriani (2012).

RS Bhayangkara termasuk rumah sakit tipe B, saat ini sudah mengaplikasikan pendaftaran secara *online* melalui *website* pasien dan aplikasi *mobile* untuk meningkatkan standar pelayanan minimal rumah sakit dan dapat mengurangi waktu tunggu pasien di unit pendaftaran. Kehadiran aplikasi pendaftaran secara *online* ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran ke rumah sakit tanpa harus mengunjungi rumah sakit untuk mengantri, namun setelah pasien diarahkan ke poli untuk pemeriksaan, Pasien tersebut masih harus menunggu sesuai dengan nomor antrian. Adapun beberapa kendala yang dialami oleh pengguna atau pasien pada saat melakukan pendaftaran secara online yaitu jaringan yang kurang mendukung serta waktu untuk mengakses aplikasi tersebut masih terbatas. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *mobile* yaitu yang pertama informasi tentang jadwal dokter, ketersediaan layanan kamar beserta tarif yang telah ditentukan, serta informasi tentang rawat jalan.

Berdasarkan beberapa uraian dari permasalahan diatas maka, peneliti memilih untuk melakukan penelitian secara khusus dengan judul "Analisis Pengaruh Pendaftaran Online Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Makassar Tahun 2022"

## METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional*. Menurut Prihartono et al (2014) dalam Janari (2017) *Crosssectional* bisa disebut

dengan studi potong lintang yaitu jenis penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu, fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data, intinya variabel dependen dan variabel independen pada suatu periode yang sama atau pada suatu waktu yang sama. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Asumsi Klasik, analisis Regresi Linear Berganda, Uji t (Parsial), Uji F (Simultan) dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pengguna pendaftaran online dari bulan oktober- desember 2021 sebanyak 514 menggunakan non probability sampling dengan teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

## HASIL

Penelitian ini berlangsung pada bulan mei 2022. Dengan menggunakan *purposive sampling* dalam pengambilan sampel yaitu sebanyak 225 pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran online.

**Tabel 1 interval kategori variabel**

| Interval    | Kategori    |
|-------------|-------------|
| $\geq 60\%$ | Baik        |
| $< 60\%$    | Kurang baik |

*Sumber data primer, 2022*

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan ada dua kategori yang ditetapkan peneliti yaitu kategori baik dan kategori kurang baik. Dikatakan kategori baik apabila nilai Interval  $\geq 60\%$  sebaliknya apabila nilai interval  $< 60\%$  termasuk dalam kategori kurang baik.

**Tabel 2 distribusi frekuensi responden**

| Variabel           | Baik | Kurang baik |
|--------------------|------|-------------|
| Pendaftaran online | 177  | 48          |
| Waktu tunggu       | 177  | 48          |
| Kepuasan pasien    | 191  | 34          |

*Sumber : data primer, 2022*

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien terbanyak dengan kategori baik adalah 191 responden, sedangkan terkecil dengan kategori kurang baik sebanyak 34 responden.

**Tabel 3 Hasil Uji deskriptif responden pendaftaran online terhadap kepuasan pasien**

| Pendaftaran online | Kepuasan pasien |      |            |      | Total |       |
|--------------------|-----------------|------|------------|------|-------|-------|
|                    | Puas            |      | Tidak puas |      |       |       |
|                    | n               | %    | n          | %    | N     | %     |
| Baik               | 166             | 86,0 | 27         | 14,0 | 193   | 100,0 |
| Kurang baik        | 26              | 54,2 | 6          | 48,8 | 32    | 100,0 |
| Total              | 192             | 85,3 | 33         | 14,7 | 225   | 100,0 |

*Sumber : data primer, 2022*

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa

dari 225 responden yang menilai baik pendaftaran *online* terdapat 193 responden, responden yang menilai puas terdapat 166 atau sebesar (86,0%), responden yang menilai kurang puas terdapat 27 responden atau sebesar (14,0%), responden yang menilai pendaftaran *online* kurang baik terdapat 32 responden yang menilai puas terdapat 26 atau sebesar (54,2%), sedangkan yang tidak puas hanya terdapat 6 responden atau sebesar (48,8%).

**Tabel 4 Hasil Uji deskriptif responden waktu tunggu terhadap kepuasan pasien**

| Waktu<br>tunggu | Kepuasan pasien |      |               |      | Total |       |
|-----------------|-----------------|------|---------------|------|-------|-------|
|                 | Puas            |      | Tidak<br>puas |      |       |       |
|                 | N               | %    | N             | %    | N     | %     |
|                 | Baik            | 165  | 86,4          | 26   | 13,6  | 193   |
| Kurang<br>baik  | 27              | 79,4 | 7             | 20,6 | 32    | 100,0 |
| Total           | 192             | 85,3 | 33            | 14,7 | 225   | 100,0 |

Sumber : data primer, 2022

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa dari 225 responden yang menilai baik waktu tunggu terdapat 193 responden, responden yang menilai puas terdapat 165 atau sebesar (86,4%), responden yang menilai kurang puas terdapat 26 responden atau sebesar (13,6%), responden yang menilai waktu tunggu kurang baik terdapat 32 responden yang menilai puas terdapat 27 atau sebesar (79,4%), sedangkan yang tidak puas hanya terdapat 7 responden atau sebesar (20,6%).

**Tabel 5 hasil uji linieritas**

| Variabel                                    | Sig   |
|---------------------------------------------|-------|
| Pendaftaran online terhadap kepuasan pasien | 0,946 |
| Waktu tunggu terhadap kepuasan pasien       | 0,064 |

Sumber : data primer, 2022

Berdasarkan hasil linearitas pada tabel diatas, diketahui nilai signifikasi pada linearity pendaftaran online sebesar 0,946, sedangkan nilai signifikasi pada linearity waktu tunggu sebesar 0,064. Jadi, dapat disimpulkan bahwa antara variabel pendaftaran online dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan yang linear, hal ini karena nilai signifikasi sebesar 0.946 lebih besar dibandingkan 0.05.

**Tabel 6 hasil uji heteroskedastisitas**

| Variabel           | Sig   |
|--------------------|-------|
| Constant           | 0,021 |
| Pendaftaran online | 0,318 |
| Waktu tunggu       | 0,052 |

Sumber : data primer, 2022

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, Nilai signifikan untuk variabel pendaftaran online sebesar 0,318 Sedangkan variabel waktu tunggu sebesar 0,052. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikan > 0,05.

**Tabel 7 hasil uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Z.**

| Model                          | Kolmogorov-Smirnov Z | Sig   |
|--------------------------------|----------------------|-------|
| <i>Unstandardized Residual</i> | 1.284                | 0,074 |

Sumber : data primer, 2022

Berdasarkan tabel hasil dari uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov dapat diketahui bahwa nilai signifikan adalah 0,074 yang artinya lebih besar dari taraf signifikan 0,05 ( $0,074 > 0,05$ ). Hal ini berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan normal.

**Tabel 8 Hasil uji regresi linier berganda**

| Model              | Kofisien regresi | Sig   |
|--------------------|------------------|-------|
| Constant           | 71.900           | 0,000 |
| Pendaftaran online | 0,431            | 0,000 |
| Waktu tunggu       | -0,375           | 0,003 |

Sumber data primer, tahun 2022

Berdasarkan tabel koefisien regresi yang diperoleh dari analisis regresi pada tabel diatas, dapat disusun persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = 71.900 + 0,431X_1 - 0,375X_2$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut:

- Nilai Konstanta sebesar 71.900 , mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel pendaftaran online ( $X_1$ ) dan waktu tunggu ( $X_2$ ) adalah sebesar 71.900.
- Koefisien regresi pendaftaran online ( $\beta_1$ ) sebesar 0,431 bernilai positif artinya semakin baik pendaftaran online ( $X_1$ ) maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan.
- Koefisien regresi waktu tunggu ( $\beta_2$ ) sebesar 0,375 bernilai negatif artinya semakin baik waktu tunggu ( $X_1$ ) maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa apabila pendaftaran online dan waktu tunggu ditingkatkan maka tingkat kepuasan pasien pada RS Bhayangkara Kota Makassar mengalami peningkatan.

## Uji Hipotesis

**Tabel 9 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

| Variabel           | T-hitung | t-tabel |
|--------------------|----------|---------|
| Pendaftaran online | 5.080    | 1,651   |
| Waktu tunggu       | -2.963   | 1,651   |

*Sumber data primer, tahun 2022*

Berdasarkan hasil (uji t) diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung dari variabel pendaftaran online yaitu  $5.080 > 1.651$  (t hitung lebih besar dari t tabel) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,000 > 0,05$  yang berarti variabel pendaftaran online (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y), nilai t hitung dari variabel waktu tunggu yaitu  $2.963 > 1.651$  (t hitung lebih besar dari t tabel) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,003 > 0,05$  yang berarti variabel waktu tunggu (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y),

**Tabel 10 Uji simultan (Uji F)**

| Model      | F      | Sig   |
|------------|--------|-------|
| Regression | 12.025 | 0,000 |

*Sumber data primer, tahun 2022*

Berdasarkan hasil uji simultan (uji f) dari tabel diatas diketahui Fhitung sebesar 12,025 dengan nilai signifikansi 0,000 sedangkan nilai Ftabel pada tabel distribusi dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 3,04. Hal ini berarti bahwa  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  ( $12,025 \geq 3,04$ ) dengan nilai signifikansi  $0,00 \leq 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pendaftaran online (X1) dan variabel waktu tunggu (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pasien (Y), dan Pendaftaran Online dan waktu tunggu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 11 Hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)**

| Variabel           | Koefisien regresi (beta) | Koefisien korelasi | R square | SE (Sum of squares efektif) | SR (Sum of squares relatif) |
|--------------------|--------------------------|--------------------|----------|-----------------------------|-----------------------------|
| Pendaftaran online | 0,318                    | 0,312              | 0,131    | 9,92                        | 0,75                        |
| Waktu tunggu       | 0,185                    | 0,174              |          | 3,21                        | 0,24                        |
| <b>Total</b>       |                          |                    |          | <b>13,13</b>                | <b>0,99</b>                 |

*Sumber data primer, tahun 2022*

Berdasarkan pada tabel hasil perhitungan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diatas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,131 artinya terdapat pengaruh positif antara pendaftaran online dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dan mempunyai nilai sebesar 13,1%, sisanya 86,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Besaran pengaruh pendaftaran online terhadap kepuasan pasien sebesar 9,92% sedangkan besaran pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien sebesar 3,21%, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel pendaftaran online yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Pembahasan dari hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisis Pengaruh pendaftaran online dan waktu tunggu Terhadap rawat jalan di RS Bhayangkara Kota Makassar. Dalam melakukan penelitian ini khususnya di unit rawat jalan dilakukan melalui menyebarkan kuesioner atau angket kepada 225 responden. Dalam penelitian ini penulis mengelola data kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel pendaftaran online (X1), dan 6 pernyataan untuk variabel waktu tunggu (X2) dan 15 pernyataan untuk variabel kepuasan pasien (Y).

### 1. Pengaruh pendaftaran online terhadap kepuasan pasien

Pendaftaran online pasien rawat jalan merupakan pendaftaran tidak langsung yang memanfaatkan fasilitas web dengan tenggang waktu maksimal satu hari sebelum pemeriksaan. Adanya fasilitas tersebut pasien mendapatkan informasi klinik, jadwal dokter, jam dokter dan langsung mendapatkan nomor antrian pemeriksaan serta mengetahui range waktu sesuai dengan nomor antrian (Ahza dan Putra, 2021).

Pendaftaran online pada penelitian ini yang menjadi tolak ukur dalam menentukan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan,

Transparansi dan Keadilan terhadap kepuasan pasien (Septian, 2021).

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan diperoleh nilai thitung variabel pendaftaran online yang dapat disimpulkan bahwa variabel pendaftaran online memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena nilai t-hitung > t-tabel dan diperoleh signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi 0,05. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel pendaftaran online terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. maka Ha diterima Ho ditolak. Hal ini berarti dengan adanya aplikasi pendaftaran online dapat mengefisienkan waktu tunggu antrian pasien karena hanya butuh beberapa menit dalam menyelesaikan tahapan proses pendaftaran online dibanding pendaftaran manual yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri sehingga dengan adanya aplikasi pendaftaran online ini dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada saat melakukan proses

pendaftaran.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al (2020) Hasil penelitiannya 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.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tami & Sarwadhmana (2021) penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana 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. 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.

## 2. Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien

Menurut Bustani et al (2015) dalam Fajrin et al (2021) Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di amnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang dan < 30 menit (kategori cepat).

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan nilai thitung variabel waktu tunggu dapat disimpulkan bahwa variabel waktu tunggu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena nilai thitung > ttabel dan diperoleh signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi 0,05. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel waktu tunggu terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Hal ini dikarenakan waktu tunggu yang berlebih membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, masih banyaknya pasien yang mengeluh dengan waktu tunggu lebih dari 90 menit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di poliklinik. Waktu tunggu yang demikian lama terjadi dikarenakan jarak atau rentang waktu antara pendaftaran pasien dengan jadwal praktik dokter serta semakin meningkatnya jumlah Pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Kota Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Torry, et al (2016) Menunjukkan bahwa total rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan penyakit dalam adalah 157,13 menit. Waktu tunggu terpanjang adalah rata-rata rentang waktu tunggu pasien yang telah mendapatkan pelayanan paramedis serta akan dilayani oleh dokter, yaitu 120,07 menit. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu yang sebenarnya dirasakan pasien, dan kecepatan pelayanan yang diterima pasien ( $P<0,05$ ).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfadillah dan Setiatin (2021) yang menyatakan bahwa Rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan Klinik X Kota Bandung selama >60 menit (68,0%) yaitu sekitar 70 menit masih dalam kategori lama. Tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran yang diberikan Klinik X Kota Bandung masih dalam kategori kurang puas (48,0%), dan pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran diperoleh nilai ( $p$ -value 0,004).

## 3. Pengaruh Secara Pendaftaran Online Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh pendaftaran Online Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Kota Makassar disimpulkan bahwa berpengaruh secara signifikan. Hal ini dikarenakan pendaftaran online yang sangat membantu dalam melakukan proses pendaftaran bisa dilakukan dimana saja dan dapat diperoleh dengan mudah hanya dengan mendownload aplikasi di playstore dan mengisi persyaratan untuk dapat mengakses aplikasi tersebut, dengan adanya aplikasi pendaftaran secara online dapat mengurangi waktu tunggu pada saat melakukan proses pendaftaran pasien, dengan menggunakan aplikasi pendaftaran online

sesampai di rumah sakit pasien hanya memberikan bukti booking kepada petugas pendaftaran dan menunggu petugas pendaftaran untuk memverifikasi data pasien yang akan diberikan kepada poliklinik yang akan dituju.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat disimpulkan bahwa variabel pendaftaran online yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien karena nilai sumbangan efektif pendaftaran online lebih besar dari variabel waktu tunggu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2015) hasil penelitiannya yaitu Waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di TPRPJ RSUD Sukoharjo dalam kategori cepat ada 51 orang (53,7%), sedangkan waktu tunggu responden dalam kategori lama ada 44 orang (46,3%). Dari Kepuasan pasien diperoleh hasil responden yang merasa puas dengan pelayanan ada 50 responden (52,6%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 45 orang (47,4%).



Kepuasan tertinggi pada kedisiplinan petugas dan terendah pada kebersihan / kenyamanan ruang tunggu dan kecepatan waktu tunggu pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPRJ RSUD Sukoharjo ( $p=0,000$ ), dengan nilai OR adalah 15,944.

Hasil penelitian Tursini et al. (2022) tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Hasil penelitiannya menunjukkan waktu yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu. Faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan adalah sosialisasi yang belum menyeluruh. Dari segi SDM untuk petugas masih kurang, baik di loket pendaftaran ataupun petugas SIM RS, sikap petugas masih kurang komunikatif, pemanfaatan teknologi berupa koneksi internet masih belum optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Kota Makassar
2. Terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Kota Makassar.
3. Terdapat pengaruh secara signifikan pendaftaran online dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Kota Makassar.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian mendatang adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk mengupdate kelengkapan pelayanan kesehatan yang terdapat pada aplikasi pendaftaran online (pelamonia mobile),
2. Diharapkan kepada rumah sakit agar dapat mengimplementasikan waktu tunggu berdasarkan SPM (standar pelayanan minimal) rumah sakit.
3. Diharapkan oleh pihak rumah sakit agar memberikan kelengkapan fasilitas di ruang tunggu pasien rawat jalan seperti tempat duduk untuk pasien dan keluarga pasien, dengan adanya peningkatan sarana dan prasarana dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, N. (2012). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran Dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Skripsi Universitas Indonesia*.  
[Http://lib.ui.ac.id/File?File=Digital/20320382-S-Nurul Afriani.Pdf](http://lib.ui.ac.id/File?File=Digital/20320382-S-Nurul%20Afriani.Pdf)
- Ahza, L., & Putra, H. N. (2021). Literature Review Analisis Penerapan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Dengan Model Hot-Fit. *Administration & Health Information Of Journal*, 2(1), 73-81.

- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3).  
<https://doi.org/10.35790/Ebm.3.3.2015.10456>
- Cannie. (1994). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo  
<https://stradapress.org/index.php/Ebook/Catalog/Book/14>
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Dengan Metode Technology Acceptance Model Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226-233. <https://doi.org/10.25047/J-Remi.V1i3.2048>
- Donnelly. (1992). *Kepuasan Pasien Dalam Organisasi Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pt Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dirjen Yanmed. (2006). Buku Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis Rumah Sakit. In *Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Indonesia Revisi li* (P. 203).
- Fajrin, K., Haeruddin, & Ahri, R. A. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di Rsud Kota Makassar. *Window Of Public Health Journal*, 2(3), 1214- 1222. <https://doi.org/10.33096/Woph.V2i3.242>
- Hidayati, E. (2019). 1. Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta 2. 3. Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta. 1, 1-2.
- Idris, M. (2020). Doi: <http://dx.doi.org/10.33846/2trik10411> Kajian Pengembangan Sistem Aplikasi Berbasis. *Pengembangan, Kajian Aplikasi, Sistem Android, Berbasis Pasien, Pendaftaran*, 10(November), 279-288.
- Janari, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017*.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133-1139.  
<https://doi.org/10.36418/Cerdika.V1i9.194>
- Permenkes Ri No 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. (2013). X, 1-21.
- Permenpanrb 15/2014. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Menkumham*, 1-14.
- Prihartono, Joedo. Dan Azwar, A. (2014). *Metodologi Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat*.
- Putra, T. W. A. (2018). Perancangan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Melalui Short Message Service Gateway (Studi Kasus: Rs. Panti Wilasa "Dr. Cipto" Semarang). *Jurnal Transformatika*, 16(1), 53.  
<https://doi.org/10.26623/Transformatika.V16i1>

826

- Rahayu, S. (2018). Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Rsud Wates Kulon Progo. *Karya Tulis Ilmiah*, 1-68.
- Safira, V. W., & Sari, T. P. (2020). Evaluasi Penggunaan Pendaftaran Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Journal Of Hospital Management And Health Sciences (Jhmhs) Evaluasi*, 1(2), .....24-34. [Http://www.tjybjb.ac.cn/cn/article/download/articlefile.do?attachtype=pdf&id=9987](http://www.tjybjb.ac.cn/cn/article/download/articlefile.do?attachtype=pdf&id=9987)
- Saputra, M. G., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care*, 1(1), 1-6.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), .....53-64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Solihah, A. A., & Budi, S. C. (2013). Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6, 1-6.
- Tami, Y., & Sarwadamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal Of Hospital Administration*, 4(2), 43-51.
- Torry, Mulyatim Koeswo, Sujianto. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam Rsud Dr Iskak Tulungagung Factors Influencing Service Waiting Times In Relation To Internist Clinic Outpatient ' S Satisfaction. *Jurnal Kedokteran Brawijaya Vol. 29, SuplemenNo. 3, 2016 , Pp. 252-257, 29(3), 252-257.* [Http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1645](http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1645)
- Tursini, W., Pudji Setiawati, E., Ferdian, D., Gondodiputro, S., Wiwaha, G., & K. Sunjaya, D. (2022). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. *Jurnal Sehat Masada*, 16(1), 202-216. <https://doi.org/10.38037/jsm.v16i1.287>
- Utami, A. (2015). Universitas Muhammadiyah StjRakarta Fakultas Ilmu Keseiitan Program Studi Keseiitan Masyarakat. *Naskah Publikasi*. [Http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02NaskahPublikasi.Pd](http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02NaskahPublikasi.Pd)