

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA PENGGUNAAN
PENDAFTARAN *ONLINE* PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA MOHAMMAD HASAN PALEMBANG**

Ezi Septyandra¹, Yuli Prapanca Satar², Dedy Nugroho³

Universitas Respati Indonesia, Jakarta

Ezi_septyandra@yahoo.com

ABSTRAK

Pendaftaran *online* adalah pendaftaran dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas telephone, SMS (*Short Message Service*), fasilitas *WhatsApp*, fasilitas web, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Aplikasi pendaftaran online mendukung proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Pelayanan pendaftaran *online* diharapkan dapat memberikan kemudahan informasi pasien yang merupakan poin penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pengaruh terhadap penggunaan pendaftaran berbasis *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang. Metode penelitian ini menggunakan studi kuantitatif dengan *design cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan desember 2024 sebanyak 73 pasien, dengan menggunakan purposive sampling. Analisis data univariat, bivariat (chi-square) dan multivariat (regresi logistic berganda) dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan usia memiliki pengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online* ($p=0,016$, OR 0,286, 95% CI 0,050–1,643). Persepsi pendaftaran *online* berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online* ($p=0,002$, OR 0,369, 95% CI 0,121–1,124). Ketersediaan fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap pendaftaran *online* ($p=0,009$, OR 0,453, 95% CI 0,140–1,464). Kemudahan informasi berpengaruh terhadap pendaftaran *online* ($p=0,001$, OR 0,194, 95% CI 0,046–0,818). Nilai Nagelkerke *R Square* adalah sebesar 0,368. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara usia, persepsi pendaftaran *online*, ketersediaan fasilitas Kesehatan dan kemudahan informasi terhadap penggunaan pendaftaran *online*. Faktor yang paling berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online* adalah kemudahan informasi sebesar 36,8%.

Kata Kunci: Rawat jalan, Pendaftaran *online*

ABSTRACT

Online registration is registration by utilizing technological facilities, for example patients register using telephone, SMS (*Short Message Service*), *WhatsApp* facilities, web facilities, and others to get examinations from health services. Online registration application supporting the public service process become effective and efficient. Online registration services are expected to provide the patient to get information easily which is an important point in building public trust. This study aims to determine what are the factors that influence the utilization of online- based registration for outpatients at the Bhayangkara Mohammad

Hasan Hospital, Palembang. This research method uses a quantitative study with a cross-sectional design. The population in this study were 73 outpatients who visited in December, using purposive sampling. Univariate, bivariate (chi-square) and multivariate (multiple logistic regression) data were analyzed using SPPSS application. The results showed that age had an influence on

the utilization of online registration ($p=0.016$, OR 0.286, 95% CI 0.050–1.643). Perception of online registration influenced the utilization of online registration ($p=0.002$, OR 0.369, 95% CI 0.121–1.124). Availability of health facilities influenced the utilization of online registration ($p=0.009$, OR 0.453, 95% CI 0.140–1.464). Ease of information influenced the utilization of online registration ($p=0.001$, OR 0.194, 95% CI 0.046–0.818). The Nagelkerke RSquare value was 0.368. This study concluded that there was an influence between age, perception of online registration, availability of health facilities and ease of information on the utilization of online registration. The most influential factor on the utilization of online registration was ease of information at 36.8%.

Keywords: Outpatient, Online registration

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang mempunyai karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh suatu perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. (Undang - Undang RI No. 44 Tahun 2009), (Rumana et al,2020).

Seiring perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi sudah menjadi kebutuhan dalam menciptakan

perkerjaan yang efektif dan efisien. Termasuk pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran sudah mulai disentuh oleh ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Informasi pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi salah satunya. (Afdoli,2019).

Loket penerimaan pasien rawat jalan adalah pelayanan pertama yang akan diterima oleh pasien dan secara langsung berinteraksi dengan pasien dan merupakan salah satu bagian di rumah sakit yang mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan yang akan berobat di rumah sakit tersebut. Pada saat ini

pemerintah membuat suatu sistem baru yaitu sistem pendaftaran online. Sistem pendaftaran *online* dapat diperoleh

melalui *website* rumah sakit dan bisa juga di *download* pada *play store*. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk berobat. (Rumana et al,2020).

Pelayanan pendaftaran *online* diharapkan dapat memberikan kemudahan informasi pasien yang merupakan poin penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Pasien dapat dengan mudah mengakses jadwal dokter meliputi pencarian poliklinik, nama-nama dokter, jam pelayanan dan kuota dokter pada aplikasi tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Septian pada tahun 2021 di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta mengenai penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online*, didapatkan bahwa kunjungan via web sebagai pasien yang mendaftar melalui aplikasi pendaftaran online RSUP Dr. Sardjito mengalami kenaikan dari tahun 2018 yaitu 66.401 pengguna meningkat cukup tinggi pada tahun 2019 dengan tingkat respon pasien dalam mengakses pelayanan melalui aplikasi pendaftaran *online* sangat antusias (Septian,2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rachmani yang dilakukan

pada 8 Puskesmas di kota Semarang, menunjukkan bahwa pasien mempunyai persepsi positif terhadap pendaftaran online, sekitar 60% pasien setuju tentang pendaftaran online. Akan tetapi yang perlu menjadikan perhatian adalah tentang kemampuan menggunakan komputer dan intenet yang masih rendah ($\pm 70\%$) karena hal ini akan menjadikan kendala dalam penerapan pendaftaran *online*. Penerapan pendaftaran online membutuhkan sosialisasi yang terus menerus kepada masyarakat calon pengguna pendaftaran *online* karena masih terdapat sekitar 30% masyarakat merasa ragu-ragu untuk menggunakan pendaftaran. Faktor yang mempengaruhi penggunaan pendaftaran online tersebut antara lain motivasi, sosialisasi, kemudahan inovasi itu sendiri, ketrampilan dan kesediaan peralatan digital (Rachmani, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rumana et al pada tahun 2020, pengguna sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati pada bulan Agustus 2018 yaitu berjumlah

5.476 pengguna dari 25.226 pasien (21.73%). Pada bulan September 2018

yaitu berjumlah 5.626 pengguna dari 26.080 pasien (21.58%). Pada bulan Oktober 2018 yaitu berjumlah 5.831 pengguna dari 26.690 pasien (21.85%). Berdasarkan data tersebut maka disimpulkan bahwa pengguna sistem pendaftaran di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati termasuk dalam perubahan yang belum terlalu signifikan.

Aplikasi pendaftaran online sangat menarik untuk diteliti karena terciptanya inovasi aplikasi pendaftaran online merupakan hal yang baru dalam mendukung proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pengaruh terhadap penggunaan pendaftaran berbasis *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan studi kuantitatif dengan *design cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada penggunaan pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara

Mohammad Hasan Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang pada bulan Desember 2024. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 73 responden yang dihitung menggunakan rumus Lameshow. Teknik pengambilan sampel responden adalah *purposive sampling*, yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi berdasarkan tujuan penelitian sampai tercapai jumlah sampel yang dibutuhkan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat. Analisis Univariat untuk mendapatkan gambaran, dilakukan pada setiap variabel untuk menjelaskan dan mendeskripsikan masing-masing variabel penelitian dengan menggunakan uji distribusi frekuensi. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online* dengan pendaftaran *online* di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang. Analisis bivariat yang digunakan adalah uji *chi-square*. Kemudian, analisis

multivariat menggunakan uji regresi logistik ganda dengan tujuan untuk mengetahui faktor

paling dominan yang memiliki pengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
Klasifikasi Usia		
Usia Muda	59	80,8
Usia Tua	14	19,2
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	31	42,5
Perempuan	42	57,5
Tingkat Pendidikan		
Pendidikan Tinggi (Diploma, Sarjana, Pascasarjana)	26	35,6
Pendidikan Rendah (SD/sederajat SMP/ sederajat SMA/ sederajat)	47	64,4
Pekerjaan		
Bekerja	47	64,4
Tidak bekerja	26	35,6
Pendaftaran		
Online	32	43,8
Offline	41	56,2
Persepsi Pendaftaran Online		
Mudah dipahami	33	45,2
Sulit dipahami	40	54,8
Ketersediaan Fasilitas Kesehatan		
Baik	42	57,5
Kurang Baik	31	42,5
Kemudahan Informasi		
Mudah	51	69,9
Sulit	22	30,1
Ketersediaan Pelayanan Kesehatan		
Baik	40	54,8
Kurang baik	33	45,2

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden didominasi oleh usia muda sebanyak 80,9%. Sebagian besar

responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 57,5%. Pendidikan terbanyak adalah Pendidikan rendah (SD/sederajat SMP/ sederajat SMA/ sederajat) yaitu

sebesar 64,4%. Sebagian besar responden adalah responden yang bekerja sebanyak 64,4%. Responden lebih banyak yang mendaftar secara offline sebesar 56,6%. Sebanyak 54,8% responden merasa pendaftaran online sulit dipahami.

Mayoritas menyatakan fasilitas kesehatan rsudah cukup baik sebanyak 57,5%, dengan informasi yang mudah (69,9%). Ketersediaan pelayanan kesehatan cukup baik (54,8%).

Tabel 2. Analisis Bivariat

Variabel	Pendaftaran		Nilai-P
	Online n (%)	Offline n (%)	
Kelompok Usia			
Usia Muda	30 (50,8)	29 (49,2)	0,016
Usia Tua	2 (14,3)	12 (85,7)	
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	13 (41,9)	18 (51,8)	0,815
Perempuan	19 (45,2)	23 (54,8)	
Tingkat Pendidikan			
Pendidikan Tinggi	14 (53,8)	12 (46,2)	0,226
Pendidikan Rendah	18 (38,3)	29 (61,7)	
Pekerjaan			
Bekerja	24 (51,1)	23 (48,9)	0,139
Tidak Bekerja	8 (30,8)	18 (69,2)	
Persepsi Pendaftaran Online			
Mudah dipahami	21 (63,6)	12 (36,4)	0,002
Sulit dipahami	11 (27,5)	29 (72,5)	
Ketersediaan Fasilitas Kesehatan			
Baik	24 (57,1)	18 (42,9)	0,009
Kurang baik	8 (25,8)	23 (74,2)	
Kemudahan Informasi			
Mudah	29 (56,9)	22 (43,1)	0,001
Sulit	3 (13,6)	19 (86,4)	
Ketersediaan Pelayanan Kesehatan			
Baik	21 (52,5)	19 (47,5)	0,155
Kurang baik	11 (33,3)	22 (66,7)	

Berdasarkan tabel terlihat bahwa variabel dengan nilai P-value < 0,05, terdapat pada variabel usia (0,016), persepsi pendaftaran online (0,002), ketersediaan fasilitas kesehatan (0,009), dan kemudahan informasi 0,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

hubungan yang signifikan antara usia, persepsi pendaftaran online, ketersediaan fasilitas kesehatan kemudahan informasi dengan penggunaan pendaftaran online rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang.

Tabel 3. Analisis Multivariat

Variabel	Nilai-P	OR	95% CI
Usia			
Usia Muda	0,161		
Usia Tua		0,286	0,050 – 1,643
Persepsi Pendaftaran Online			
Mudah dipahami	0,079		
Sulit dipahami		0,369	0,121 – 1,124
Ketersediaan Fasilitas Kesehatan			
Baik	0,186		
Kurang baik		0,453	0,140 – 1,464
Kemudahan Informasi			
Mudah	0,026		
Sulit		0,194	0,046 – 0,818

Berdasarkan analisis multivariate dengan pemodelan regresi logistic terlihat bahwa variable yang paling berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran online di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang yaitu kemudahan informasi. Hasil analisis kemudahan informasi dengan nilai OR sebesar 0,194 (95% CI : 0,046 –

0,818) yang berarti responden yang mendapatkan kemudahan informasi yang baik cenderung untuk menggunakan pendaftaran secara online 0,194 kali lebih tinggi dibandingkan responden yang mendapatkan kemudahan informasi yang kurang baik setelah dikontrol oleh variable usia, persepsi pendaftaran online, dan ketersediaan fasilitas kesehatan.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi (Nagelkerke R Square)

-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
76,686	0,274	0,368

Besarnya nilai koefisien determinasi pada model regresi logistik

ditunjukkan oleh nilai Nagelkerke R Square. Nilai Nagelkerke RSquare adalah sebesar 0,368 yang berarti variabilitas Penggunaan Pendaftaran *Online* yang dapat dijelaskan oleh variabel independen, usia, persepsi pendaftaran online, ketersediaan fasilitas kesehatan, dan kemudahan informasi adalah sebesar 36,8%.

Hubungan Usia dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang

Gambaran responden menurut karakteristik usia yakni proporsi terbesar pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang terdapat pada usia muda atau dewasa (19 tahun – 59 tahun) sebesar 80,8% dan terkecil terdapat pada usia tua atau lansia (60 tahun keatas) sebesar 19,2%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar pasien di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan adalah pasien yang berusia 19 tahun hingga 59 tahun.

Dari hasil analisis bivariate uji chi square diperoleh hasil bahwa, pendaftar online di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan lebih besar pada proporsi kelompok usia muda

atau dewasa (19 tahun – 59 tahun) yaitu 50,8 % dibandingkan kelompok usia tua atau lansia (60 tahun keatas) yaitu 14,3%. Hasil uji statistik didapatkan nilai p value 0,016 menyatakan bermakna jika nilai nilai (pvalue < 0,05) sehingga ada pengaruh antara usia dengan penggunaan pendaftaran *online* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rumana et al (2020), yang menyatakan bahwa pendaftar online lebih banyak pada usia dewasa yakni sebesar 39,62%. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Amelia, 2024) tentang tinjauan penerapan penfataran online rawat jalan, didapatkan bahwa ada pengaruh usia terhadap penggunaan pendaftaran *online*, usia tua merupakan faktor yang dapat menghambat penerapan pendaftaran *online* karena pasien usi tua terkendala dalam menggunakan gadget dan penggunaan aplikasi dari pasien seperti jaringan yang tidak stabil atau kapasitas *handphone* yang kurang memadai sehingga terjadinya keterlambatan saat membuka aplikasi.

Hal ini sejalan dengan Robbin dan Judge menyatakan bahwa usia seseorang dapat mempengaruhi tingkat produksi,

yang menyatakan bahwa pada usia ini mulai mengalami penurunan dari kecepatan hingga kekuatan oleh karena itu, pada usia tersebut yang perhatian medis lebih diperlukan. Pada penelitian tersebut juga ditemukan bahwa kesenjangan usia dapat berdampak pada cara pandang seseorang dalam menilai kualitas suatu barang ataupun jasa. Sejalan dengan Gerht dan Pinto yang menyatakan bahwa usia seseorang yang memanfaatkan pelayanan Kesehatan untuk pelayanan preventif dimulai hingga dewasa, yang juga memegang peranan strategis pemasaran (Kartika, 2024), (Zahrani, 2024).

Hubungan Jenis Kelamin dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang

Gambaran responden menurut karakteristik jenis kelamin ialah proporsi tersebar pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang terdapat pada jenis kelamin Perempuan sebesar 57,5% dan terkecil pada jenis kelamin laki-laki sebesar 42,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar

pasien di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit

Bhayangkara Mohammad Hasan adalah pasien yang berjenis kelamin perempuan.

Dari hasil analisis bivariate uji chi square diperoleh hasil bahwa, pendaftar online di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan lebih besar pada proporsi kelompok jenis kelamin Perempuan yaitu 45,2%, dibandingkan kelompok jenis kelamin laki-laki yaitu 41,9%. Hasil uji statistik didapatkan nilai p value 0,815 menyatakan tidak bermakna jika nilai nilai (pvalue > 0,05) sehingga tidak ada pengaruh antara jenis kelamin dengan penggunaan pendaftaran *online* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kartika, 2024) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan yang menyatakan bahwa pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan sebagian besar adalah perempuan sebanyak 56 responden(58,3%). Perempuan juga lebih berhati – hati terutama terkait perihal kesehatan.

Menurut Rangkuti (2006) dalam

Habibi (2020) menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak dan hal tersebut sejalan dengan hasil dari penelitian ini, selain itu responden yang berjenis kelamin perempuan juga lebih banyak berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki, dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu di rumah terutama ibu rumah tangga jika dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Fuchs, Dunlop dan Zubkoff dalam Laksono (2005) bahwa penggunaan pelayanan kesehatan oleh perempuan ternyata lebih tinggi daripada laki-laki karena perempuan memiliki insidensi terhadap penyakit yang lebih besar serta angka kerja perempuan yang lebih sedikit daripada laki-laki sehingga kesediaan dalam meluangkan waktu untuk pelayanan kesehatan menjadi lebih besar (Gusmawan, 2019).

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan

Penggunaan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang

Gambaran responden menurut karakeristik Tingkat pendidikan ialah proporsi tersebar pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang terdapat pada tingkat pendidikan rendah (SD/sesderajat, SMP/sesderajat, SMA/sederajat) sebesar 64,4% dan terkecil pada Tingkat Pendidikan tinggi (diploma, sarjana, paascasarjana) sebesar 35,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar pasien di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan adalah pasien dengan Tingkat Pendidikan rendah.

Dari hasil analisis bivariate uji chi square diperoleh hasil bahwa, pendaftar online di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan lebih besar pada proporsi Tingkat Pendidikan tinggi (diploma, sarjana, paascasarjana) yaitu 53,8%, dibandingkan kelompok Tingkat pendidikan rendah (SD/sesderajat, SMP/sesderajat, SMA/sederajat) yaitu 38,3%. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p* value 0,226 menyatakan tidak bermakna jika nilai nilai (*p*value > 0,05), sehingga tidak ada

pengaruh antara tingkat pendidikan dengan penggunaan pendaftaran *online* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Barata (2006) bahwa semakin tinggi taraf pendidikan masyarakat semakin banyak pula tuntutan dan harapan mereka sehingga orang berpendidikan tinggi cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah atau seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki demand yang lebih tinggi juga daripada yang berpendidikan rendah (Gusmawan, 2019).

Hubungan Pekerjaan dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang

Gambaran responden menurut karakteristik pekerjaan ialah proporsi tersebar pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang terdapat pada kelompok yang bekerja sebesar 64,4% dan terkecil pada kelompok tidak bekerja sebesar 35,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar

pasien di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan adalah pasien yang bekerja.

Dari hasil analisis bivariate uji chi square diperoleh hasil bahwa, pendaftar *online* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan lebih besar pada proporsi pasien yang bekerja yaitu 51,1%, dibandingkan kelompok tidak bekerja yaitu 30,8%. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p* value 0,139 menyatakan tidak bermakna jika nilai nilai (*p*value > 0,05), sehingga tidak ada pengaruh antara pekerjaan dengan penggunaan pendaftaran *online* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kartika,2024) yang menyatakan bahwa pengunjung instalasi rawat jalan Sebagian besar adalah responden yang bekerja. Hal ini dikarenakan responden yang bekerja memiliki penghasilan tiap bulannya sehingga mereka memiliki kelebihan dalam mengupayakan kesehatan, dan memiliki harapan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

Hubungan Persepsi Pendaftaran *Online* dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara

Mohammad Hasan Palembang

Hasil penelitian menunjukkan pengguna pendaftaran online yang berpendapat bahwa pendaftaran online mudah dipahami sebesar 63,6%, sedangkan pendaftar offline yang berpendapat bahwa pendaftaran online mudah dipahami sebesar 36,4%. Pada pengguna pendaftar online yang menyatakan bahwa pendaftaran online sulit dipahami sebesar 27,5%, sedangkan pada pendaftar offline yang sulit memahami penggunaan aplikasi pendaftaran online sebesar 72,5%. Hasil uji statistik menyatakan bermakna jika nilai ($p \text{ value} < 0,05$) sehingga ada pengaruh antara persepsi pendaftaran *online* dengan penggunaan pendaftaran *online*.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Andriane (2020) menyatakan bahwa semakin seseorang merasakan kemudahan

dalam menggunakan sistem informasi, maka akan menimbulkan adanya ketertarikan terhadap sistem yang kemudian memunculkan sikap positif dalam menggunakan sistem tersebut.

Menurut Davis (1989) menyatakan jika persepsi kemudahan dapat menjelaskan alasan pengguna untuk menggunakan sistem yang baru dapat diterima oleh pengguna. Kemudahan yang dapat dirasakan kemudian menimbulkan minat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Penerimaan aplikasi mengindikasikan bahwa minat perilaku dalam menggunakan sistem teknologi informasi akan berpengaruh terhadap penggunaan teknologi (Anggraini,2021).

Hubungan Kemudahan Informasi dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara

Mohammad Hasan Palembang

Hasil penelitian menunjukkan pengguna pendaftar online menyatakan mudah mendapatkan informasi untuk menggunakan aplikasi online sebesar 56,9%, sedangkan responden yang mendaftar secara offline yang menyatakan mudah mendapatkan informasi penggunaan aplikasi sebesar 43,1%. Pendaftar online

yang menyatakan sulit mendapatkan informasi penggunaan aplikasi sebesar 13,6%, sedangkan pada pendaftar offline sebesar 86,4%. Hasil uji statistik p value 0,001 menyatakan bermakna jika nilai (p

value <0,05) sehingga ada pengaruh antara kemudahan informasi dengan penggunaan pendaftaran *online*.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden menilai kemudahan informasi terkait penggunaan aplikasi pendaftaran *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang kurang baik atau kurang maksimal sehingga jumlah responden yang mendaftar secara online masih tergolong sedikit. Hal ini berarti pasien cenderung kurang puas terhadap akses informasi yang diberikan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra et,al (2020) tentang hubungan pendaftaran *online* dan *offline* dengan kepuasan pasien berdasarkan data dari 10 jurnal yang terpilih. Dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara pendaftaran *online* dan *offline* dengan kepuasan pasien. Kepuasan pada pendaftaran *online* dikarenakan adanya fasilitas yang adekuat dalam hal kemudahan informasi untuk mengakses aplikasi pendaftaran *online*, sehingga pasien merasa nyaman dengan waktu tunggu yang singkat dalam proses

pendaftaran.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Waworuntu, et al (2023) tentang pemahaman pasien mengenai penggunaan pendaftaran *online* di rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon, yang menyatakan bahwa pasien dengan niat kuat untuk menggunakan sistem cenderung lebih memahami dan menggunakan pendaftaran *online*. Kemudahan penggunaan sistem dan aksesibilitas yang baik juga memengaruhi pemahaman pasien. Ketersediaan informasi tentang pendaftaran *online* dan sosialisasi penting dalam meningkatkan kesadaran pasien. Kepercayaan dan kepuasan pasien berperan penting, dan dukungan berkelanjutan, evaluasi umpan balik pengguna, serta perbaikan terus-menerus dibutuhkan. Sosialisasi dan edukasi teknologi membantu mengatasi kendala yang mungkin dihadapi pasien, menjadikan penggunaan pendaftaran *online* lebih efisien, dan meningkatkan partisipasi pasien dalam proses pendaftaran.

Memberikan petunjuk yang jelas tentang cara mengakses dan menggunakan sistem pendaftaran *online*, serta mempromosikan manfaat penggunaannya melalui berbagai saluran

seperti poster di area tunggu dan melalui media sosial bisa membantu meningkatkan kesadaran pasien dan meningkatkan penggunaan pendaftaran secara *online*. Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk berusaha menghilangkan kebingungan dan miskomunikasi di kalangan pasien tentang layanan pendaftaran *online* dengan menyediakan sumber daya pendidikan agar informasi mengenai layanan pendaftaran *online* dapat dengan mudah didapatkan pasien.

Hubungan Ketersediaan Pelayanan Kesehatan dengan Penggunaan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang

Hasil penelitian menunjukkan *p value* 0,155 menyatakan bermakna jika nilai (*p value* >0,05) sehingga tidak ada pengaruh antara kemudahan informasi dengan penggunaan pendaftaran *online*. Sebanyak 52,5% pendaftar *online* menyatakan pelayanan kesehatan di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan cukup baik, sedangkan 66,7% pendaftar *offline* menyatakan pelayanan kesehatan kurang baik. Kebanyakan pasien merasa mendapatkan pelayanan yang kurang baik

karena sikap petugas yang kurang ramah dan kurang informatif terkait aplikasi pendaftaran *online* sehingga pasien kurang memahami penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dan memilih mendaftarkan secara *offline* saja. Selain itu petugas loketpendaftaran yang tidak selalu ada di tempat pendaftaran, sehingga pasien merasa waktunya terbuang karena menunggu petugas datang ke loket pendaftaran.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chasanah (2023) tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Dibanding Sistem Pendaftaran *Onsite* di RSUD Pandan Arang Boyolali, yang menunjukkan terhadap dari 46 responden yang mendaftar secara *onsite* didapatkan mayoritas cukup puas terhadap pelayanan yang diterima yaitu sebanyak 23 responden (50%). Pasien merasa cukup puas karena petugas tidak membeda-bedakan antara pasien yang umum maupun yang BPJS, pasien merasa petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, petugas membantu permasalahan pasien. Pasien mendefinisikan pelayanan yang bermutu dan efektif ketika pasien merasakan senang, nyaman, dan petugasnya ramah

sehingga timbul kesan memuaskan terhadap pasien. Kondisi yang sering dikeluhkan oleh pengguna jasa rumah sakit diantaranya sikap dan tindakan dari petugas kesehatan, sarana yang kurang memadai, pelayanan yang lamban, ketersediaan obat, tarif pelayanan, peralatan medis dan lain-lain. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik timbul apabila harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang didapatkan terpenuhi.

KESIMPULAN

Faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang yaitu variabel usia, persepsi pendaftaran *online*, ketersediaan fasilitas kesehatan dan kemudahan informasi. Kemudahan informasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang yaitu sebesar 36%.

DAFTAR PUSTAKA

1. Afdoli, A., Hasbullah, M. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di RSUP M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research And Development* (2019).
2. Andriane, C. M. (2020). Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Sistem Informasi Keuangan Desa (Siskeudes) (Studi Kasus di Kabupaten Sleman Yogyakarta). Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
3. Anggraini, R. A., Khofifah, D. N., & Wati, F. F. (2021). Faktor Pengaruh Niat Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Pendaftaran Pasien Online Pada RSUD Banyumas. *Jurnal Karya Ilmiah*, 21(3), 365–376.
<http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
4. Chasanah, N.U., Trismianto, A.S., dan Astri, S.W. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)* Vol. 3 No. 3 (2023).
5. Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of*

- Information Technology. MIS quarterly, 319-340.*
6. Gultom, S. P., Afrizal. S. (2019). Analisa Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode Wisn Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda* Vo.4, No.1, Februari (2019).
7. Gusmawan, F., Haryadi., Eman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas, *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* Vol. 21 No. 04.
8. Habibi, A. H., Hakim, F. H. and Azizi, F. S. (2020) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh’, *Jurnal JKFT*, 4(2), pp. 11–21.
9. Kartika, A.D., Ika, P.S., Aprilya, T.D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Mahasiswa dan Peneliti Kesehatan (JUMANTIK)* Vol 11, No 01, Bulan Juni Tahun 2024, Hal. 88-98.
10. Maghfirah, N. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Rencana Pemanfaatan Pelayanan Persalinan Oleh Pasien *Antenatal Care* di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring Tahun 2017: Jakarta, Desember 2017
11. Rachmani et al., “Persepsi Pasien di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran *Online* Sebagai Implikasi Smart City,” *Visikes*, vol. 18, no. 2, pp. 1–8, 2020, [Online]. Available: <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/3679>
12. Rumana et al. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Menggunakan *Technology Acceptance Model* di RSUP Fatmawati. Vol 13. No.1. DOI: 10.30998/faktorexacta.v13i1.5611
13. Saputra, M. ganda, Nurdiana, F.,

- M.Kes, N., & Mahfiroh, A. P. (2020). Hubungan Pendaftaran *Online* dan *Offline* dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Health Care*, 1(1). Retrieved from <https://www.jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/view/248>
14. Saputra, M.G., Ari, K., Suratmi., Intan, Y. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Public Health* Vol.1 No.1 (2020).
15. Setyawan, EBS. dan Supriyanto, S. (2019). Manajement Rumah Sakit. Ed.1. Sidoarjo: Zifatama jawara.
16. Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. Matra Pembaruan. 5(1),53-64. DOI: 10.21787/mp.5.1.2021.53-64.
17. Undang - Undang Republik Indonesia. (2009). Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta. Undang - Undang Republik Indonesia.
18. KEPK UNAIR (2017) 'Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional', Kementerian Kesehatan RI, pp. 1–158. Available at: <http://www.depkes.go.id/article/view/17070700004/program-indonesia-sehat-dengan-pendekatan-keluarga.html>.
19. Wahyuni, A.T dan Erix. G. 2024. Tinjauan Penerapan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Vol 8, No 2, Agustus 2024
20. Waworuntu, M.Y., Welmin, M.E.L., Welong, S.S. (2023). Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran *Online* Di Rawat Jalan Rsu Gmim Bethesda Tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Vol.7, No.3, Desember 2023
21. Zahrani Alvia Amri, Lili Indrawati, Yeny Sulistiyowati RS. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones.* 2024;8(1):33-43.

