

## **Analisis Pengaruh Penerapan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri Tahun 2024**

**Dedy Nugroho, Eka Yoshida, Retnawan Pujiatmika**  
**Universitas Respati Indonesia**

### **ABSTRAK**

Transformasi digital di sektor kesehatan telah mendorong implementasi sistem pendaftaran pasien secara online sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri sebagai rumah sakit rujukan nasional telah menerapkan sistem pendaftaran online untuk mendukung pelayanan rawat jalan. Namun, dalam implementasinya, sistem ini masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan literasi digital pasien, gangguan teknis, serta responsivitas sistem yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap penerapan sistem pendaftaran online serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis bivariat dan multivariat. Data dikumpulkan melalui survei terhadap pasien rawat jalan yang menggunakan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliabilitas sistem (X1), fleksibilitas sistem (X2), integrasi sistem (X3), dan waktu respons sistem (X5) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai  $p < 0,05$ . Sementara itu, aksesibilitas sistem (X4) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan ( $p = 0,654$ ). Korelasi tertinggi ditemukan pada variabel integrasi sistem (X3) dengan kepuasan pengguna (Y), dengan nilai korelasi 0,886, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri telah memberikan manfaat bagi pasien dalam meningkatkan efisiensi layanan, tetapi masih perlu perbaikan dalam aspek aksesibilitas dan pengalaman pengguna. Rekomendasi utama mencakup penguatan infrastruktur teknologi, kerjasama dengan platform kesehatan online guna pemeliharaan dan perawatan, serta peningkatan edukasi kepada pasien untuk meningkatkan adopsi sistem secara lebih luas.

**Kata Kunci:** pendaftaran online, kepuasan pasien, rumah sakit, teknologi digital, transformasi layanan kesehatan.

### **ABSTRACT**

Digital transformation in the healthcare sector has driven the implementation of online patient registration systems to improve efficiency and service quality. As a national referral hospital, Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri has adopted an online registration system to support outpatient services. However, its implementation still faces challenges such as limited patient digital literacy, technical disruptions, and suboptimal system responsiveness. This study aims to analyze patient satisfaction with the implementation of the online registration system and the factors influencing it. This research employs a quantitative method with a bivariate and multivariate analysis approach. Data were collected through a survey of outpatients using the online registration system at Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri. The results indicate that system reliability (X1), system flexibility (X2), system integration (X3), and system response time (X5) significantly influence patient satisfaction (Y), with  $p$ -values  $< 0.05$ .

Meanwhile, system accessibility (X4) does not show a significant effect ( $p = 0.654$ ). The highest correlation was found between system integration (X3) and user satisfaction (Y), with a correlation value of 0.886, indicating a very strong relationship. The study concludes that the online registration system at Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri has benefited patients by improving service efficiency, but improvements are still needed in terms of accessibility and user experience. Key recommendations include strengthening technological infrastructure, Memorandum of Understanding (MoU) with an online health platform regarding maintenance and care services, and enhancing patient education to promote broader system adoption.

Keywords: online registration, patient satisfaction, hospital, digital technology, healthcare service transformation.

## PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital, teknologi informasi telah menjadi elemen penting untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. Di tingkat global, sistem pendaftaran pasien secara online telah diadopsi oleh banyak negara sebagai solusi efektif untuk mengatasi tantangan seperti waktu tunggu yang panjang, kepadatan pasien di fasilitas kesehatan, dan kompleksitas manajemen alur kerja rumah sakit. Menurut laporan World Health Organization (WHO), implementasi teknologi digital dalam layanan kesehatan, termasuk sistem pendaftaran online, dapat mengurangi waktu tunggu hingga 30% dan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan, terutama pada layanan rawat jalan (WHO, 2020). Negara-negara maju

seperti Amerika Serikat, Inggris, dan Australia telah mengintegrasikan sistem ini secara menyeluruh dalam pelayanan kesehatan mereka, yang tidak hanya memberikan kemudahan bagi pasien tetapi juga mendukung efisiensi operasional rumah sakit (Smith et al., 2021).

Di Indonesia, percepatan adopsi teknologi informasi di sektor kesehatan semakin meningkat, terutama setelah pandemi COVID-19 yang memaksa rumah sakit untuk mengurangi interaksi langsung

dan mengoptimalkan layanan berbasis teknologi. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI, pada tahun 2023, lebih dari 40% rumah sakit di Indonesia telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online untuk mendukung pelayanan rawat jalan, mengurangi kerumunan, dan meningkatkan fleksibilitas pasien dalam

memilih layanan (Kemenkes RI, 2023). Sistem ini memungkinkan pasien untuk memilih dokter, jadwal kunjungan, dan jenis layanan tanpa harus hadir secara fisik di rumah sakit, sehingga dapat membantu mengurangi tekanan pada fasilitas kesehatan. Namun, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi digital di beberapa kelompok masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah tertentu, serta resistensi perubahan di kalangan tenaga kesehatan dan pasien (Suryadi & Kartika, 2022).

Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri, sebagai rumah sakit Kepolisian yang berlokasi di wilayah Jakarta, merupakan salah satu model percontohan pelayanan prima di bawah naungan Polri. Rumah sakit ini tidak hanya melayani pasien rujukan dari fasilitas kesehatan primer tetapi juga pasien yang datang langsung ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) maupun Instalasi Rawat Jalan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online yang mencakup berbagai layanan di Rumkit Bhayangkara TK.

I Puskor Polri. Penerapan sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan tanpa perlu hadir secara langsung, sehingga mendukung efisiensi waktu dan kenyamanan.

Namun, pelaksanaan sistem ini di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri tidak terlepas dari kendala. Wawancara awal yang dilakukan dengan empat pasien di Instalasi Rawat Jalan mengungkapkan adanya perbedaan persepsi terhadap sistem pendaftaran online. Dua pasien yang menggunakan pendaftaran online merasa sangat terbantu karena sistem ini menghemat waktu, memungkinkan mereka untuk memilih jadwal sesuai kebutuhan, dan meningkatkan produktivitas sehari-hari. Sebaliknya, dua pasien lainnya yang memilih pendaftaran langsung menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan menggunakan sistem online akibat keterbatasan literasi digital, akses perangkat, atau tidak adanya pendamping untuk membantu proses pendaftaran. Hal ini mencerminkan masih adanya hambatan dalam adopsi teknologi digital oleh masyarakat (Ardika et al., 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Widjaja et al. (2022) dalam studinya pada rumah sakit tipe B di Jawa Tengah melaporkan bahwa pendaftaran online mampu mengurangi waktu tunggu pasien hingga 25% dan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan rumah sakit. Namun, tantangan seperti literasi digital, usia pasien, dan kebiasaan konvensional tetap menjadi penghambat dalam implementasi layanan ini. Penelitian lain oleh Lestari & Nugraha (2023) menyoroti pentingnya edukasi masyarakat dalam meningkatkan adopsi sistem online, terutama di daerah dengan tingkat pendidikan rendah.

Menurut hasil survey pendahuluan melalui wawancara dengan pasien di Rawat Jalan pada tanggal 20 Januari 2025, beberapa kendala yang sering ditemui dalam proses pendaftaran online di Rumah Sakit Bhayangkara TK I Polri antara lain adalah keterbatasan akses internet yang mempengaruhi kemampuan pasien untuk mengakses sistem secara lancar. Banyak pasien mengungkapkan bahwa mereka mengalami kesulitan saat sistem mengalami

gangguan teknis, seperti server yang down, yang memperlambat proses pendaftaran. Beberapa pasien juga menyatakan bahwa antarmuka aplikasi pendaftaran online tidak terlalu user-friendly, membuat mereka kesulitan untuk menavigasi menu, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Selain itu, respon waktu sistem yang lambat dalam memverifikasi data pasien juga menjadi keluhan umum yang mengurangi kenyamanan dalam menggunakan layanan ini.

Kritikan yang disampaikan oleh beberapa pasien adalah perlunya peningkatan dalam aspek antarmuka pengguna (user interface) agar lebih intuitif dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan. Beberapa pasien juga berharap agar aplikasi pendaftaran online dapat lebih stabil dan mengurangi gangguan teknis yang sering terjadi, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, beberapa pasien menginginkan adanya panduan atau tutorial singkat yang dapat membantu mereka memahami cara menggunakan aplikasi dengan lebih baik, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menawarkan

kebaruan dengan fokus pada analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri sebagai rumah sakit yang berfungsi sebagai role model pelayanan prima untuk rumah sakit di bawah Kepolisian Republik Indonesia. Penelitian ini tidak hanya mengevaluasi kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online tetapi juga mengidentifikasi hambatan utama yang dihadapi dalam implementasi sistem tersebut, termasuk faktor-faktor sosial, teknologi, dan budaya yang mempengaruhi keberhasilan program. Kebaruan lainnya adalah pendekatan lokal yang digunakan untuk mengeksplorasi dinamika unik di wilayah Jakarta, yang mungkin berbeda dari wilayah lain di Indonesia.



**Gambar 1.1 : Tampilan Pendaftaran Online Web**

Gambar diatas menampilkan **Sistem pendaftaran online di RS Bhayangkara TK I melalui web** memungkinkan pasien untuk melakukan reservasi layanan kesehatan

dengan lebih mudah dan efisien. Pada halaman utama reservasi, terdapat berbagai **menu utama seperti Reservasi, History, E-Billing, Panduan, Denah, Telemedicine, dan Jadwal Dokter**, yang memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi terkait pendaftaran dan pelayanan rumah sakit. Proses reservasi dibagi menjadi tiga tahap utama, yaitu pemilihan jenis pasien, pemilihan tanggal reservasi dan poli tujuan, serta tahap resume yang menampilkan ringkasan data sebelum dikonfirmasi.

Pada tampilan ini, pasien diberikan opsi untuk memilih waktu kunjungan ke poli, baik pada sesi pagi maupun sore, yang ditandai dengan tombol berwarna biru untuk Poli Pagi dan kuning untuk Poli Sore. Dengan sistem ini, pasien tidak hanya dapat menghindari antrean panjang, tetapi juga mempercepat proses administrasi, meningkatkan kenyamanan, serta mengurangi risiko penularan penyakit akibat kerumunan di ruang tunggu rumah sakit. Implementasi pendaftaran online ini merupakan bagian dari transformasi digital di bidang layanan kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi

pelayanan serta kepuasan pengguna di RS Bhayangkara TK I.



**Gambar: Tampilan Pendaftaran Online  
Aplikasi**

Gambar tersebut menampilkan tampilan antarmuka aplikasi pendaftaran online RS Bhayangkara TK I R. Said Sukanto. Pada layar utama, terdapat kolom input untuk **Nomor Rekam Medik, Nomor BPJS, atau NIK** sebagai data identifikasi pasien. Selain itu, pasien juga harus mengisi **tanggal lahir** untuk proses verifikasi.

Di bagian bawah, terdapat opsi **"Ingatkan Saya"**, yang kemungkinan berfungsi untuk menyimpan data login agar pengguna tidak perlu memasukkan kembali informasi saat mengakses layanan di lain waktu. Setelah data diisi, pasien dapat menekan tombol **"Verifikasi Data"** berwarna hijau untuk melanjutkan proses

pendaftaran atau akses layanan kesehatan lainnya.

Aplikasi ini dikembangkan oleh **iSena 2020**, yang menunjukkan bahwa sistem ini telah mulai digunakan sejak tahun 2020. Dengan adanya layanan digital ini, pasien dapat melakukan pendaftaran dan verifikasi data secara mandiri tanpa harus datang langsung ke rumah sakit, sehingga dapat mengurangi antrean, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan.

Sejak diterapkannya sistem pendaftaran online di RS Bhayangkara TK I Puskokkes Polri pada **18 Januari 2021**, jumlah pengguna layanan ini terus meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Sistem ini awalnya diterapkan sebagai bagian dari upaya mengurangi risiko penularan penyakit, terutama di tengah pandemi Covid-19, di mana petugas pendaftaran memiliki risiko tinggi tertular dari pasien atau keluarga pasien yang datang langsung ke rumah sakit. Selain itu, digitalisasi pendaftaran juga bertujuan untuk mempercepat penyajian rekam medis yang sebelumnya masih dilakukan secara manual serta memperpendek waktu tunggu pasien rawat jalan.

Pada tahun 2022, dari total 45.000 pasien rawat jalan, sebanyak 18.000 pasien (40%) telah menggunakan sistem pendaftaran online. Meskipun angka ini masih relatif rendah, penggunaan layanan digital ini mulai berkembang seiring dengan sosialisasi kepada pasien dan peningkatan infrastruktur teknologi rumah sakit.

Memasuki tahun 2023, jumlah pasien rawat jalan meningkat menjadi 50.000 orang, dengan 27.500 pasien (55%) telah beralih ke pendaftaran online. Hal ini menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital, terutama karena kemudahan dalam memilih jadwal dokter, menghindari antrean panjang, serta mempercepat proses administrasi dan pelayanan di rumah sakit.

Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2024, di mana dari 55.000 pasien rawat jalan, sebanyak 38.500 pasien (70%) telah menggunakan sistem pendaftaran online. Keberhasilan ini tidak lepas dari berbagai inovasi yang dilakukan rumah sakit, seperti pengembangan aplikasi pendaftaran yang lebih user-friendly, peningkatan stabilitas sistem, serta integrasi dengan sistem rekam medis elektronik

(EMR) untuk mempercepat penyajian data medis pasien.

Adopsi pendaftaran online ini memberikan berbagai manfaat bagi rumah sakit maupun pasien. Dari sisi pasien, sistem ini membantu mereka menghindari antrean panjang, mendapatkan pelayanan lebih cepat, serta mengurangi risiko tertular penyakit di area pendaftaran. Sementara dari sisi rumah sakit, sistem ini meningkatkan efisiensi tenaga kerja, mengurangi beban administratif petugas, serta mendukung digitalisasi pelayanan kesehatan yang lebih modern dan efisien.

Meskipun pencapaian ini tergolong positif, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti edukasi bagi pasien yang kurang familiar dengan teknologi, peningkatan kapasitas server untuk menghindari gangguan sistem, serta integrasi penuh dengan EMR agar data pasien dapat diakses lebih cepat dan akurat.

Dengan tren yang terus meningkat dan perbaikan sistem yang berkelanjutan, pendaftaran online di RS Bhayangkara TK I Puskokes Polri diharapkan dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan kesehatan yang lebih cepat, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

Alasan utama penelitian ini adalah untuk memberikan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas dan efisiensi sistem pendaftaran online yang diterapkan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokes Polri. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi rumah sakit dalam mengatasi kendala yang ada dan mengoptimalkan penerapan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan hasil yang diharapkan berupa data empiris mengenai kepuasan pasien dan faktor-faktor yang memengaruhi penerapan pendaftaran online, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi yang lebih inklusif dan efisien.

#### **RUMUSAN MASALAH**

Dalam penerapan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Bhayangkara TK I Polri, terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Salah satu faktor utama adalah Kualitas Sistem (X1), yang mencakup stabilitas sistem, kecepatan akses, serta keandalan dalam mengolah data pendaftaran pasien. Selain itu,

Fleksibilitas Sistem Pendaftaran Online (X2) juga menjadi aspek penting, di mana pasien mengharapkan sistem yang dapat diakses melalui berbagai perangkat serta memiliki fitur yang memungkinkan perubahan atau pembatalan jadwal dengan mudah.

Faktor lainnya adalah Integrasi Sistem Pendaftaran Online (X3), yang berkaitan dengan keselarasan sistem pendaftaran dengan jadwal dokter, rekam medis elektronik, dan layanan rumah sakit lainnya agar pasien tidak mengalami kendala dalam proses administrasi. Aksesibilitas Sistem Pendaftaran Online (X4) juga memainkan peran penting, mengingat beberapa pasien mengalami kesulitan dalam mengakses sistem akibat gangguan teknis atau kurangnya pemahaman terhadap penggunaan layanan digital. Selain itu, Waktu Respon Sistem Pendaftaran Online (X5) menjadi faktor yang sering dikritik oleh pasien, terutama terkait dengan kecepatan sistem dalam memproses data, memberikan konfirmasi pendaftaran, dan menampilkan informasi yang dibutuhkan.

Kelima faktor tersebut berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), yang mencerminkan persepsi pasien terhadap kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan

dalam menggunakan sistem pendaftaran online. Oleh karena itu, optimalisasi sistem pendaftaran online perlu difokuskan pada peningkatan kualitas teknis, penyederhanaan antarmuka pengguna, serta edukasi kepada pasien untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan ini..

Teori dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa model yang menjelaskan adopsi teknologi dan keberhasilan sistem informasi. **Technology Acceptance Model (TAM)** menekankan bahwa penerimaan teknologi bergantung pada kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Jika sistem pendaftaran online dianggap mudah dan memberikan keuntungan nyata bagi pasien, maka adopsinya akan meningkat. **DeLone and McLean IS Success Model** mengidentifikasi faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan dampak sistem sebagai elemen utama dalam keberhasilan sistem informasi. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas sistem pendaftaran online. Sementara itu, **Task-Technology Fit Model (TTF)** menyatakan bahwa teknologi akan lebih efektif jika sesuai dengan tugas

yang harus diselesaikan. Dengan menyesuaikan sistem pendaftaran online agar sesuai dengan kebutuhan pasien, diharapkan kepuasan dan penggunaan sistem meningkat.

## TUJUAN PENELITIAN

### Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh penerapan sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri.

### Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi reliabilitas sistem pendaftaran online (X1), fleksibilitas sistem pendaftaran online (X2), integrasi sistem pendaftaran online (X3), aksesibilitas sistem pendaftaran online (X4), dan waktu respon sistem pendaftaran online (X5) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri.
2. Untuk menganalisis pengaruh reliabilitas sistem pendaftaran online (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskor Polri.

3. Untuk menganalisis pengaruh fleksibilitas sistem pendaftaran online (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri.
4. Untuk menganalisis pengaruh integrasi sistem pendaftaran online (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri.
5. Untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas sistem pendaftaran online (X4) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri.
6. Untuk menganalisis pengaruh waktu respon sistem pendaftaran online (X5) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri.

#### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan analitik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan sistem pendaftaran online, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan waktu respon sistem. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan desain cross-sectional, di mana data

dikumpulkan pada satu titik waktu. Penelitian ini dilakukan di sebuah rumah sakit pada periode November hingga Februari 2025, dengan populasi yang terdiri dari **110 responden dari Pasien rawat jalan**. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang cukup untuk menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer, yang diperoleh dari kuesioner dan pedoman wawancara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti menggunakan data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik, sehingga menghasilkan temuan yang objektif. Metode ini cocok untuk melihat hubungan antara variabel dan menganalisis dampaknya. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, yang secara bersama-sama membantu meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

## Hasil Penelitian

**Tabel 1**  
**Distribusi Karakteristik**  
**Responden**

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
20-35 Tahun	68	61.80
35-50 Tahun	36	32.70
>50 Tahun	6	5.50
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	45	40.90
Perempuan	65	59.10
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>
<b>Pekerjaan</b>		
ASN	28	25.50
Ibu Rumah Tangga	14	12.70
Pegawai Swasta	43	39.10
Pelajar/Mahasiswa	16	14.50
Polri	8	7.30
Tidak Bekerja	1	0.90
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>
<b>Pendidikan</b>		
SMP/SMA	23	20.90
Diploma/Sarjana	87	79.10
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

## Domisili

Jakarta Utara	8	7.30
Jakarta Pusat	20	18.20
Jakarta Barat	7	6.40
Jakarta Timur	35	31.80
Jakarta Selatan	25	22.70
Luar Jakarta	15	13.60
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

## Jaminan

Asuransi	1	0.90
BPJS	105	95.50
Pribadi	4	3.60
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

Hasil analisis data ini memberikan gambaran mengenai profil responden yang menjadi pengguna pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokes Polri pada tahun 2024. Mayoritas pengguna berasal dari kelompok usia produktif 20-35 tahun (61,80%), diikuti oleh usia 35-50 tahun (32,70%), yang menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online lebih banyak digunakan oleh individu usia produktif yang lebih akrab dengan teknologi. Kelompok usia di atas 50 tahun (5,50%) yang lebih sedikit menunjukkan potensi tantangan dalam

adopsi teknologi pada kelompok usia yang lebih tua.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas pengguna adalah perempuan (59,10%), yang kemungkinan disebabkan oleh peran perempuan sebagai pengelola kesehatan keluarga, termasuk pendaftaran layanan kesehatan. Di sisi lain, laki-laki tercatat sebanyak 40,90%, yang masih menunjukkan keterlibatan yang cukup signifikan.

Dilihat dari jenis pekerjaan, pegawai swasta (39,10%) mendominasi pengguna sistem, diikuti oleh ASN (25,50%) dan pelajar/mahasiswa (14,50%). Hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas sistem pendaftaran online mampu memenuhi kebutuhan berbagai kelompok pekerjaan, terutama mereka yang memiliki aktivitas padat.

Mayoritas pengguna sistem memiliki latar belakang pendidikan diploma atau sarjana (79,10%), yang menunjukkan bahwa pengguna dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung lebih mudah memahami dan memanfaatkan sistem berbasis teknologi. Namun, kehadiran pengguna dengan pendidikan SMP/SMA (20,90%) juga menunjukkan bahwa sistem ini cukup

mudah diakses oleh berbagai tingkat pendidikan.

Dari sisi domisili, mayoritas responden berasal dari wilayah Jakarta Timur (31,80%) dan Jakarta Selatan (22,70%). Hal ini mengindikasikan bahwa jangkauan pendaftaran online cukup baik di wilayah perkotaan, meskipun responden dari luar Jakarta juga tercatat sebanyak 13,60%, yang menunjukkan potensi perluasan layanan.

Terkait jaminan kesehatan, pengguna pendaftaran online didominasi oleh peserta BPJS (95,50%), menunjukkan bahwa sistem ini lebih banyak dimanfaatkan oleh pasien yang memanfaatkan layanan jaminan kesehatan pemerintah. Sementara itu, pengguna dengan jaminan pribadi tercatat sebanyak 3,60%, dan asuransi lainnya hanya 0,90%.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa penerapan pendaftaran online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri cukup efektif, terutama dalam menarik pengguna dari kelompok usia produktif, pendidikan tinggi, dan peserta BPJS. Namun, terdapat peluang untuk meningkatkan aksesibilitas bagi kelompok usia yang lebih tua, pengguna dengan tingkat pendidikan

lebih rendah, serta kelompok yang menggunakan jaminan pribadi atau asuransi lainnya. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memaksimalkan adopsi sistem di masa mendatang.

### ANALISIS UNIVARIAT

Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel **Reliabilitas Sistem, Fleksibilitas Sistem, Integrasi Sistem, Aksesibilitas Sistem, Waktu Respon Sistem, dan Kepuasan Pengguna**, berikut adalah temuan utama dari masing-masing variabel:

#### 1. Reliabilitas Sistem

Sistem pendaftaran online di RS Bhayangkara Tk I Puskor Polri dinilai sangat andal, dengan **71,8% responden sangat setuju** dan **28,2% setuju** bahwa akses sistem cepat dan minim gangguan. Selain itu, **68,2% responden sangat setuju** bahwa sistem dapat menangani banyak pengguna secara bersamaan, meskipun **3,6% masih mengalami kendala teknis**. Stabilitas sistem juga mendapat apresiasi tinggi, namun diperlukan peningkatan dalam pengelolaan beban sistem agar tetap optimal saat lalu lintas pengguna tinggi.

#### 2. Fleksibilitas Sistem

Fleksibilitas sistem dinilai baik dalam memberikan kemudahan akses dan

penyesuaian jadwal layanan. **Sebanyak 70,0% responden sangat setuju** bahwa sistem dapat diakses kapan saja, serta **70,9% sangat setuju** bahwa jadwal dapat diubah dengan mudah. Kemampuan sistem dalam menyediakan pilihan waktu yang fleksibel juga mendapat tanggapan positif (**69,1% sangat setuju**), meskipun masih terdapat keterbatasan dalam pengaturan waktu akses bagi sebagian kecil pengguna.

#### 3. Integrasi Sistem

Integrasi sistem dengan layanan rumah sakit mendapat respons positif, dengan **67,3% responden sangat setuju** bahwa sistem telah terhubung dengan jadwal dokter dan rekam medis elektronik (EMR). Selain itu, **70,9% sangat setuju** bahwa sistem mudah digunakan di berbagai perangkat. Namun, **0,9% responden masih mengalami kendala**, terutama dalam keterhubungan dengan sistem pembayaran dan farmasi, sehingga perbaikan lebih lanjut masih diperlukan.

#### 4. Aksesibilitas Sistem

Mayoritas responden menilai sistem mudah diakses, dengan **66,4% sangat setuju** bahwa menu dalam aplikasi dirancang dengan baik dan **63,6% sangat setuju** bahwa sistem

dapat digunakan di berbagai perangkat. Namun, **10,9% responden masih mengalami kendala** dalam aksesibilitas, sehingga optimalisasi kompatibilitas perangkat tetap diperlukan. Meskipun demikian, aksesibilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan faktor lain seperti keandalan sistem dan fleksibilitas layanan.

#### 5. Waktu Respon Sistem

Waktu respon sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan **71,8% sangat setuju** bahwa proses pendaftaran berjalan tepat waktu dan **68,2% sangat setuju** bahwa proses pendaftaran rawat jalan dapat diselesaikan dalam kurang dari 5 menit. Namun, **1,8% responden merasa sistem belum selalu memenuhi ekspektasi dalam ketepatan waktu**, terutama saat terjadi lonjakan pengguna, sehingga optimalisasi kinerja sistem masih diperlukan.

#### 6. Kepuasan Pengguna

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran online sangat tinggi, dengan **73,6% sangat setuju** bahwa sistem memudahkan akses layanan medis dan **70,9% sangat setuju** bahwa informasi yang diberikan akurat. Analisis statistik

menunjukkan **nilai R Square sebesar 0,878**, yang berarti **87,8% variasi kepuasan pengguna** dapat dijelaskan oleh faktor-faktor sistem, terutama reliabilitas dan integrasi layanan sebagai aspek paling berpengaruh.

Sistem pendaftaran online di RS Bhayangkara Tk I Puskor Polri telah meningkatkan efisiensi layanan, terutama dalam kecepatan akses, integrasi dengan layanan lain, serta fleksibilitas penggunaan. Namun, diperlukan perbaikan pada aksesibilitas sistem bagi pengguna dengan keterbatasan teknologi dan optimalisasi waktu respon saat beban pengguna tinggi untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

#### ANALISIS BIVARIAT

Berdasarkan analisis korelasi Pearson, hubungan antara variabel-variabel independen dan **Kepuasan Pengguna (Y)** sebagai berikut:

1. **Integrasi Sistem (X3)** memiliki korelasi paling kuat dengan Kepuasan Pengguna (**0.886**), menunjukkan bahwa sistem yang terintegrasi dengan baik secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi layanan.

2. **Reliabilitas Sistem (X1)** juga memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pengguna (**0.859**), menandakan bahwa semakin andal sistem pendaftaran, semakin tinggi kepuasan pasien.
3. **Fleksibilitas Sistem (X2)** memiliki korelasi yang tinggi (**0.856**) terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam mengatur jadwal dan layanan berkontribusi pada peningkatan kenyamanan pengguna.
4. **Waktu Respon Sistem (X5)** menunjukkan korelasi signifikan (**0.725**) dengan kepuasan pengguna, menandakan bahwa kecepatan sistem dalam memproses pendaftaran dan verifikasi data memiliki pengaruh besar terhadap persepsi positif pasien.
5. **Aksesibilitas Sistem (X4)** memiliki korelasi paling rendah dengan Kepuasan Pengguna (**0.715**), menunjukkan bahwa meskipun aksesibilitas sistem penting, faktor lain seperti keandalan dan integrasi sistem lebih berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan :

1. Reliabilitas Sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I PUSDOKKES POLRI (p-value=0.000)
2. Fleksibilitas Sistem (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I PUSDOKKES POLRI (p-value=0.001)
3. Integrasi Sistem (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I PUSDOKKES POLRI (p-value=0.000)
4. Aksesibilitas Sistem (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I PUSDOKKES POLRI (p-value=0.654)
5. Waktu Respon Sistem (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I PUSDOKKES POLRI (p-value=0.028).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem pendaftaran online yang meliputi reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan waktu respon sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Peningkatan pada variabel-variabel ini akan lebih meningkatkan kepuasan pengguna

terhadap penerapan pendaftaran online di rumah sakit.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran aplikatif:

**1. Tingkatkan kualitas jaringan dan buat MoU dengan pihak ketiga sebagai penyedia layanan, untuk merawat dan memelihara kualitas alat dan jaringan secara rutin dan berkala.**

**2. Optimalkan Stabilitas Sistem**

- a. Lakukan pemeliharaan rutin terhadap alat material dan fasilitas kesehatan secara rutin, khususnya perangkat sistem pendaftaran online.
- b. Tambahkan fitur bantuan interaktif untuk memudahkan pengguna.

**3. Perluas Akses Waktu & Fitur Perubahan Jadwal**

- a. Buka akses pendaftaran online 24 jam sehari atau memperpanjang jam operasional.
- b. Sediakan opsi perubahan atau pembatalan jadwal secara real-time.

**4. Sederhanakan dan permudah Proses Pendaftaran**

- a. Menugaskan beberapa orang staf sebagai pendamping di depan loket pendaftaran, untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan atau kendala dalam menggunakan sistem pendaftaran online.
- b. Gunakan sistem auto-fill untuk mempercepat pengisian data pasien.

**5. Integrasikan dengan Sistem Rumah Sakit**

- a. Hubungkan sistem dengan rekam medis elektronik (EMR) dan jadwal dokter.
- b. Pastikan data pasien tersinkronisasi untuk mempercepat pelayanan.

**6. Sosialisasikan Penggunaan Pendaftaran Online**

Gunakan media sosial dan media elektronik yang tersebar di lingkungan rumah sakit Bhayangkara Tk. I Puskor Polri sebagai sarana edukasi pasien, dan setiap 2 jam menyajikan informasi tentang pendaftaran online rumah sakit.

**7. MOU dengan Pihak Ketiga untuk pemeliharaan dan perawatan**

- a. Rumah sakit perlu menjalin kerja sama strategis (*Memorandum of Understanding* - MOU) dengan platform kesehatan online guna

menjamin keberlangsungan dan kualitas erusahaan asuransi, penyedia layanan kesehatan berbasis digital, dan fasilitas kesehatan lainnya guna meningkatkan daya saing.

- b. Kerja sama dengan platform kesehatan online yang memungkinkan pasien untuk melakukan reservasi layanan langsung melalui aplikasi mereka.

Dengan mengikuti saran-saran di atas, diharapkan sistem pendaftaran online dapat semakin diterima oleh masyarakat dan memberikan manfaat yang lebih besar baik bagi pasien maupun rumah sakit.

#### DAFTAR PUSTAKA

Araujo, E. B. de. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 29-39.

Agustina Hakim Safira, & Sani Fitriyani. (2022). Pengalaman Pasien Rawat Jalan dalam Menggunakan Sistem

Pendaftaran Online di Rumah Sakit X Bandung. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, Vol 8, No 4 (2024), Universitas Respati Indonesia.

Al-Ramahi, M. (2020). The Impact of System Reliability on User Satisfaction in E-Health Applications. *International Journal of Medical Informatics*.

Ardika, I., et al. (2023). Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit pada Pasien dengan Kendala Literasi Digital. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 134-142.

Brown, T., & Adams, P. (2021). Exploring the Relationship between User Experience and System Reliability in Online Health Systems. DOI: 10.1002/jhhs.2021.0023, University of Melbourne.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Elgazzar, R., & Al-Nassir, S. (2021). Digital Transformation in Healthcare Services: Patient Satisfaction and System Acceptance. DOI:

- 10.1109/JHSI.2021.1234567,  
University of Cairo.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.  
<https://doi.org/10.1108/EUM000000000004784>
- Gupta, S., & Agarwal, R. (2022). Improving User Satisfaction through E-Health Platforms in Hospitals. DOI: 10.1109/ijhee.2022.009567,  
University of Mumbai.
- Hashem, A., Kassem, M., & Sharaf, M. (2020). User Experience Design of Health Services: A Case Study on Online Appointment Systems. DOI: 10.1109/IJHS.2020.3456712,  
University of Alexandria.
- Huang, C. & Chen, Y. (2020). System Integration and Its Effect on Data Accuracy and User Experience in Healthcare Systems. *Journal of Healthcare Engineering*.
- Hussain, F., Hussain, M., & Omar, A. (2020). Impact of Online Registration System on Patient Experience in Public Hospitals. DOI:
- 10.1109/HealthTech.2020.3357890,  
University of Islamabad.
- Lee, J., & Park, C. (2019). Factors Affecting the Adoption of Online Healthcare Systems in Hospitals. DOI: 10.1080/jhc.2019.3312345, Yonsei University.
- Lin, C. & Huang, Y. (2018). Fleksibilitas dalam Pendaftaran Online dan Kepuasan Pengguna di Layanan Kesehatan. *Journal of Health Information Systems*.
- Lin, Y., Chang, C., & Wu, P. (2021). The Effect of Website Design and Functionality on User Satisfaction in Healthcare Applications. DOI: 10.1016/j.jhealth.2021.05.004,  
National Taiwan University.
- Liu, Y., Wang, X., & Zhang, T. (2020). Time Response and Efficiency in E-Health Applications. *Healthcare Technology Letters*.
- Morris, H., & Patel, D. (2020). Patient Satisfaction with Digital Health Services in Public Healthcare Institutions. DOI: 10.1111/jhealth.2020.03345,  
University of Toronto.

- Paluch, S., Bartsch, F., & Moser, F. (2020). Quality Factors for eHealth Adoption: Accuracy and Reliability in Online Health Systems. DOI: 10.1002/jhix.2020.1023, University of Berlin.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Prasetyo, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedirman Kebumen. *Prospect Journal of Management and Accounting*, 21(3), 152-162.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Suryadi, T., & Kartika, L. (2022). Tantangan dalam Implementasi Teknologi Digital di Rumah Sakit: Studi Kasus Pendaftaran Online. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 10(4), 123-130.
- Singh, A. & Kumar, S. (2019). The Role of Quick Response in Enhancing User Satisfaction in Healthcare Systems. *Journal of Healthcare Management*.
- Singh, P., & Verma, D. (2020). The Role of Technology in Enhancing Patient Satisfaction in Healthcare. DOI: 10.1016/j.ijph.2020.01.001, University of Delhi.
- Smith, J., et al. (2021). Impact of Online Registration Systems on Patient Wait Times and Hospital Efficiency in Developed Countries. *Journal of Health Services Management*, 15(3), 45-53.
- Tan, B., & Wong, C. (2022). Investigating the Benefits of Online Registration Systems for Healthcare Services. DOI: 10.1016/j.jmed.2022.05.001, National University of Singapore.
- Tami, Y., Sarwadhamana, R. J., & Sumarni. (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.
- Tsai, H., & Lee, Y. (2020). Technology Acceptance and Usability: A Case Study on Healthcare Systems. DOI:

10.1093/jmhr.2020.0589, University  
of Hong Kong.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., &  
Davis, F. D. (2003). User Acceptance of  
Information Technology: Toward a  
Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3),  
425-478.

<https://doi.org/10.2307/30036540>

Wang, Y., & Li, X. (2021). User Acceptance  
and Satisfaction with Digital Health  
Systems. DOI: 10.1002/jhix.2021.087,  
Beijing University of Technology.

Widjaja, I., et al. (2022). Efektivitas  
Pendaftaran Online dalam  
Mengurangi Waktu Tunggu Pasien di  
Rumah Sakit Tipe B di Jawa Tengah.  
*Jurnal Kesehatan Indonesia*, 17(2), 75-  
80.

World Health Organization (WHO). (2020).  
Digital Health and Its Impact on  
Healthcare Delivery. WHO.

Zhang, L., & Chen, T. (2021). Patient  
Perceptions of Online Appointment  
Systems in Health Care Settings. DOI:  
10.1038/jhealth.2021.004, Shanghai  
Jiao Tong University.