



## **Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat**

**Tazkia Ghalliya Salsabilla<sup>1</sup>, Nanda Aula Rumana<sup>2</sup>, Dina Sonia<sup>3</sup>, Muniroh<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan,  
Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>tazkiaghalliya25@gmail.com, <sup>2</sup>nanda.rumana@esaunggul.ac.id, <sup>3</sup>dina.sonia@esaunggul.ac.id

<sup>4</sup>muniroh@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*Patient satisfaction is a level of feeling of a patient that arises as a result of the health service performance results obtained by the patient after comparing with what is felt. Online registration is a registration process that has the function of being able to serve patients online using a particular website or application. Direct registration is an initial process of service that is carried out at the place of registration at a hospital or health facility and meets in person by officers. Satisfaction can occur because of differences in registration systems. The research method used is inferential analysis with a quantitative approach and the chi square test using the SPSS application. The results of the characteristics of the respondents in this study were young respondents, female, S1/D4 education, private employees, and an average income of > Rp.4,901,798. Online registrants amounted to 91 or 74.4%, and on-line registrants amounted to 101 or 52.6%. In the online registration system, 80 or 87.90% of patients were satisfied and 11 or 12.10% dissatisfied. At direct registration, 73 or 72.30% of patients were satisfied and 28 or 27.70% dissatisfied. The number of patient satisfaction based on the online and direct registration system, namely satisfied as many as 153 or 79.7% of patients were dissatisfied 39 or 20.3%. From the results of the chi square test, the result was  $p = 0.007$ , which means that there are differences in patient satisfaction based on the online and direct registration systems. In addition, the results obtained were  $OR = 2.79$ , which means that online registration patients are 2.79 times more satisfied than direct registration patients.*

**Keywords:** Differences in Patient Satisfaction, Online Registration system, Direct Registration Systems

### **Abstrak**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan seorang pasien yang timbul akibat dari hasil kinerja layanan kesehatan yang didapat pasien setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pendaftaran *online* adalah proses pendaftaran yang memiliki fungsi untuk dapat melayani pasien secara *online* menggunakan website atau aplikasi tertentu. Pendaftaran langsung adalah suatu proses awal dari pelayanan yang dilakukan di tempat pendaftaran pada suatu rumah sakit atau fasyankes dan bertemu langsung oleh petugas. Kepuasan dapat terjadi karena adanya perbedaan sistem pendaftaran. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif dan uji *chi square* menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dari karakteristik responden pada penelitian ini yaitu responden berumur muda, berjenis kelamin perempuan, pendidikan S1/D4, pegawai swasta, dan penghasilan rata-rata >Rp.4.901.798. Pendaftar *online* berjumlah 91 atau 74,4%, dan pada pendaftar langsung berjumlah 101 atau 52,6%. Pada sistem pendaftaran *online* pasien merasa puas sebanyak 80 atau 87,90% dan tidak puas sebanyak 11 atau 12,10%. Pada pendaftaran langsung pasien merasa puas sebanyak 73 atau 72,30% dan tidak puas 28 atau 27,70%. Jumlah kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung yaitu merasa puas sebanyak 153 atau 79,7% pasien merasa tidak puas 39 atau 20,3%. Dari hasil uji *chi square* didapatkan hasil  $p=0,007$  yang berarti terdapat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung. Selain itu didapatkan hasil  $OR=2,79$  yang artinya pasien pendaftaran *online* lebih puas 2,79 kali dari pasien pendaftaran langsung.

**Kata Kunci:** Perbedaan Kepuasan Pasien, Sistem Pendaftaran *Online*, Sistem Pendaftaran Langsung

## 1. PENDAHULUAN

Sistem informasi kesehatan merupakan suatu perangkat tatanan berisi informasi, data, prosedur, indikator, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola dengan terstruktur untuk diarahkan kepada tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Sistem informasi kesehatan dibentuk demi mempermudah petugas saat melayani pasien di tempat fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya sistem informasi kesehatan, maka petugas bisa menyimpan informasi terkait pasien dengan mudah dan aman. Data yang tersimpan pada sistem informasi kesehatan akan digunakan sebagai penentu tindakan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Kemenkes RI, 2022).

Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang menjadi pusat pengobatan dari semua rujukan pelayanan kesehatan. Rumah sakit memiliki 3 pelayanan kesehatan yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia, 2009). Pelayanan kesehatan di fasyankes tentu memiliki prosedur. Dan setiap pasien yang datang berobat ke suatu fasyankes akan melakukan proses pelayanan awal yaitu pendaftaran.

Pendaftaran pada rumah sakit merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan dirumah sakit, yang memberi pelayanan pertama kepada pasien serta pencatatan dan pengumpulan data identitas pasien yang berupa data administrasi dalam berkas rekam medis. Registrasi yang baik bisa memudahkan dalam pengolahan perhitungan jumlah pengunjung, cara pembayaran, dan jenis pengunjung. Setelah dilakukan registrasi, maka pasien akan dibuatkan kartu berobat dan rekam medis (Gultom & Sihotang, 2019).

Rekam medis adalah suatu berkas yang berisi data, riwayat pengobatan, pemeriksaan, dan pelayanan lain yang didapatkan pasien saat datang berobat. Data rekam medis akan selalu dijaga kerahasiaannya, karena isi rekam medis tersebut adalah milik pasien (Kemenkes RI, 2022). Data rekam medis akan di input ke dalam komputer, rekam medis ini disebut dengan rekam medis elektronik.

Rekam medis elektronik merupakan data rekam medis yang dibentuk dengan menggunakan sistem elektronik yang ditujukan bagi penyelenggaraan rekam medis. Data yang terdapat pada rekam medis elektronik ini didapatkan pasien setelah melakukan pendaftaran. Sistem pendaftaran pada rumah sakit memiliki 2 cara, yaitu sistem pendaftaran online, dan sistem pendaftaran langsung (Kemenkes RI, 2022)

Pendaftaran online adalah proses pendaftaran yang memiliki fungsi untuk dapat melayani pasien secara online menggunakan website atau aplikasi tertentu yang dapat dilakukan dari jarak jauh. Pendaftaran online adalah sistem pendaftaran yang baru untuk mengurangi penumpukan pasien, seperti pada sistem pendaftaran langsung (Rumana et al, 2020).

Pendaftaran langsung adalah suatu proses awal dari pelayanan yang dilakukan di tempat pendaftaran pada suatu rumah sakit atau fasyankes dan bertemu langsung oleh petugas untuk melakukan pendaftaran. Pada pendaftaran, petugas dengan pasien akan berinteraksi langsung dan proses ini dapat dijadikan sebagai pengukuran pada kepuasan pasien (Rumana et al., 2015).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan seseorang pasien yang timbul akibat dari hasil kinerja layanan kesehatan yang didapat pasien setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang

didapat pasien sama dengan yang diharapkan atau bahkan bisa melebihi dari apa yang diharapkan (Handayani, 2016).

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis inferensial, yang dilakukan pada suatu kumpulan objek dengan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk membandingkan dua kelompok variabel yaitu variabel kepuasan pasien (*dependen*) dengan variabel sistem pendaftaran (*independen*) dan akan di uji menggunakan uji *chi square* menggunakan aplikasi SPSS. Aplikasi SPSS merupakan suatu program aplikasi yang banyak digunakan untuk analisis statistik dalam ilmu sosial. Dari hasil SPSS tersebut akan dilihat hasil presentase dari setiap poin jawaban dikuesioner penelitian. Dan akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi (Rumana et al, 2021), dengan kategori penilaian puas skor 63-100, dan tidak puas skor 25-62 (Sugiyono, 2013). Pengambilan data menggunakan instrumen angket yang di isi sendiri oleh pasien dengan jumlah sampel 192 pasien pendaftaran *online* dan langsung, kemudian dilakukan skoring menggunakan skala likert.

## 2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Pasien di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat

Karakteristik	Jumlah	Persentase
<b>Umur</b>		
Usia Muda	106	55,2%
Usia Tua	86	44,8%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	82	42,7%
Perempuan	110	57,3%
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	0	0%
SD	0	0%
SMP	1	0,5%
SMA	44	22,9%
D3	62	32,3%
S1/D4	72	37,5%
S2	13	6,8%
S3	0	0%
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	34	17,7%
Buruh	8	4,2%
Wiraswasta	40	20,8%
Pegawai Swasta	67	34,9%
PNS	29	15,1%
Lain-lain	14	7,3%
<b>Penghasilan</b>		
≤ Rp4.901.798	78	40,6%
> Rp4.901.798	114	59,4%

Pada karakteristik umur sebagian besar responden di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat pada kelompok umur muda ( $\leq 28$  tahun) sebanyak 106 atau 55,2, berjenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebanyak 110 responden atau 57,3%, rata-rata memiliki latar belakang pendidikan S1/D4 yang berjumlah 72 responden atau 37,5 sebagian besar memiliki pekerjaan pegawai swasta 67 atau 34,9, dengan memiliki penghasilan  $>Rp.4.901.798$  berjumlah 114 atau 59,4%.

### Persentase Sstem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat

Tabel 2. Persentase Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat

Pendaftaran	Jumlah	Persentase
<i>Online</i>	91	47,4%
Langsung	101	52,6%
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian, pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri terdapat dua sistem pendaftaran, yaitu pendaftaran *online* dan pendaftaran langsung. Perbedaan sistem pendaftaran ini menghasilkan jumlah responden yang berbeda pula, pada tabel diatas didapatkan hasil sebanyak 91 responden atau 47,4% yang melakukan pendaftaran secara *online*, dan 101 responden atau 52,6% yang melakukan pendaftaran langsung. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanda Aula Rumana, Deasy Rosmala Dewi, Elina, dan Apzari yang menghasilkan bahwa jumlah pendaftar *online* sebanyak 51 responden atau 49%, dan *non online* 55 responden atau 51% yang berarti jumlah responden yang mendaftar *non online* lebih banyak dari responden pendaftar *online* (Rumana et al., 2020)

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
Puas	153	79,7%
Tidak Puas	39	20,3%
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung dari jumlah 192 responden, didapatkan 153 responden merasa puas atau 79,7%, sementara 39 responden merasa tidak puas atau 20,3%. Dengan hasil kategori pendaftaran *online* menyatakan puas sebanyak 80 responden atau 87,9% dan menyatakan tidak puas sebanyak 11 responden atau 12,1%, sementara pada kelompok pendaftaran langsung menyatakan puas sebanyak 73 responden atau 72,3% , dan menyatakan tidak puas sebanyak 28 responden atau 27,7%. Hal tersebut menyimpulkan bahwa responden lebih merasa puas terhadap pendaftaran *online* dibandingkan dengan pendaftaran langsung. Kepuasan pasien merupakan aspek

yang paling menonjol dalam operasional pelayanan rumah sakit, keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi melalui produk/jasa yang diterima, yang berarti kepuasan pasien sangat ditentukan oleh persepsi pasien tentang hal hal yang dibutuhkan dan diinginkan selama proses pelayanan di fasilitas kesehatan. Kepuasan merupakan faktor atau ukuran keberhasilan bagi rumah sakit yang menjadi salah satu penyedia layanan jasa. Kepuasan pelanggan adalah salah satu keunggulan bersaing bagi rumah sakit dalam mempertahankan pelanggannya, dan dapat membuat rumah sakit terus berkembang dan lebih baik untuk kedepannya (Sari & Harmawan, 2012). Sejalan dengan penelitian oleh Eni Hidayati, yaitu pasien lebih merasa puas dengan sistem pendaftaran *online* dengan persentase 62% dan pendaftaran langsung responden menyatakan tidak puas dengan persentase 54% (Hidayati, 2019).

### Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat

Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat

Pendaftar an	Kepuasan Pasien				Total		O R	p- value
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%				
<i>Online</i>	80	87,90 %	1	12,10 %	91	100 %	2,7 9	0,0 07
Langsun g	73	72,30 %	2	27,70 %	10	100 %		
Total	15 3	79,7 %	3 9	20,3 %	19 2	100 %		

Hasil berikut menunjukkan bahwa pasien pendaftaran *online* lebih banyak merasa puas yaitu sebanyak 80 atau 87,90%. Dan pada hasil uji *chi square*, perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri memperoleh nilai  $p=0,007$ , karena hasil uji tersebut  $p<0,05$  Dan didapat pula hasil  $OR=2,79$ , yang artinya pasien pendaftaran *online* lebih puas 2,79 kali dari pasien pendaftaran langsung. Berdasarkan penelitian Ftoon H Kedwan dan Taghreed Justinia memaparkan mengenai perbandingan kepuasan pendaftaran *online* dan *offline* berdasarkan kelayakan serta persepsi pasien diketahui perbandingan antara ORS (registrasi sistem *online*) 90% dan TQM (registrasi sistem *offline*) 10%, yang berarti terdapat perbedaan kepuasan yaitu pasien lebih merasa puas terhadap sistem pendaftaran *online* daripada pendaftaran *offline* (Kedwan et al., 2017).

## 4. KESIMPULAN

Karakteristik pasien di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat Sebagian besar berumur muda, berjenis kelamin perempuan, dengan Pendidikan S1/D4, dan memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan penghasilan rata rata >Rp.4.901.798. Persentase Pendaftaran *online* dan langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta pusat yaitu pendaftaran *online* sebesar 47,4% dan pendaftaran langsung sebesar 52,6%,

sehingga jumlah pendaftar langsung lebih banyak dari pendaftar *online*. Kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* dan langsung sebagian besar menyatakan puas yaitu 79,7% dan menyatakan tidak puas 20,3%. Perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri yaitu pasien sistem pendaftaran *online* sebagian besar menyatakan puas sebesar 87,90%, sedangkan menyatakan tidak puas sebesar 12,10%. Dan pada sistem pendaftaran langsung menyatakan puas sebesar 72,30%, sedangkan menyatakan tidak puas sebesar 27,70%. Maka terdapat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan system pendaftaran *online* dan langsung yang signifikan dengan hasil ( $p=0,007$ ). Dan didapat hasil  $OR=2,79$  artinya pasien pendaftaran *online* lebih puas 2,79 kali dari pendaftaran langsung.

Sebaiknya Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat dapat melakukan penambahan jumlah loket pada bagian pendaftaran, sehingga waktu tunggu pasien lebih cepat dan efisien. Dan Rumah Sakit YPK Mandiri juga dapat mengadakan sosialisasi terhadap adanya sistem pendaftaran melalui *online* secara langsung maupun media social, agar masyarakat mengetahui adanya proses pendaftaran melalui *online*.

## 5. REFERENCES

- Gultom, S. P., & Sihotang, A. (2019). Analisa Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Wisn Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 524–532.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42.
- Hidayati, E. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pendaftaran Online dan Sistem Pendaftaran Langsung di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Alma Ata University*.
- Indonesia, P. (2009). UU NO. 44 tahun 2009. *Journal of Real Estate Finance and Economics*, 23(1), 77–100.
- Indonesia, P. (2022). Permenkes 18 tahun 2022 ttg satu data kesehatan. 2005–2003, 8.5.2017, 7787.
- Kedwan, F. H., Komputer, S., & Road, G. C. (2017). *Sistem Pendaftaran Online Pasien : Kelayakan dan Persepsi*. 90–95.
- Kemendes RI, (2022). (2022). Permenkes no. 24 tahun 2022 ttg rekam medis. *Menteri Kesehatan Republik Indoneisa*, 1–20.
- N. Rumana, L Sitoayu, R., & Al, N. (2020). *Aplikasi SPSS untuk Analisis Data Kesehatan : Bonus Analisis Data dengan SEM*. NEM.
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., Dewi, D. R., Indawati, L., & Yulia, N. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta*, 13(1), 44.
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). Dengan Metode Servqual Dan Triz ( Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani ). *Universitas Diponegoro Semarang*, VII(2), 95–104.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Wahyuni, Siti; Siswati; Fannya Puteri, Rumana, N. A. (2015). Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.