

## Analisis Kepuasan pada Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Gresik

Moyang Waristi<sup>1</sup>, Anita Handayani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Gresik

E-mail: [moyangwaristi18@gmail.com](mailto:moyangwaristi18@gmail.com)<sup>1</sup>, [anita.handayani@umg.ac.id](mailto:anita.handayani@umg.ac.id)<sup>2</sup>

### Article History:

Received: 15 Desember 2024

Revised: 07 Januari 2025

Accepted: 09 Januari 2025

### Keywords:

*Patient*

*Satisfaction, Online*

*Registration, Service Quality.*

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pendaftaran online terhadap kepuasan pasien, terutama pasien dengan layanan BPJS. Penelitian menggunakan metode survei kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner yang dirancang untuk mengevaluasi pengalaman pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran online. Variabel yang diteliti meliputi kemudahan akses, kecepatan layanan, responsivitas sistem, dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem pendaftaran online membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi, kendala teknis seperti keterlambatan penginputan rujukan dan gangguan aplikasi masih menjadi hambatan utama. Pasien lansia menghadapi tantangan lebih besar dalam memahami dan menggunakan aplikasi digital. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital pasien melalui edukasi, serta pengembangan teknologi pendukung seperti kios mandiri dengan panduan suara. Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat kualitas pelayanan digital di rumah sakit.

## PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, transformasi teknologi telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan kesehatan menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan pasien. Salah satu inovasi yang semakin banyak diterapkan adalah sistem pendaftaran online, yang dirancang untuk mempermudah proses registrasi pasien tanpa harus datang langsung ke fasilitas layanan kesehatan. Sistem ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu, mengoptimalkan sumber daya, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat dan nyaman bagi pasien.

Namun, meskipun sistem pendaftaran online menawarkan banyak manfaat, implementasinya tidak terlepas dari berbagai kendala. Masalah teknis seperti gangguan aplikasi, keterlambatan penginputan data rujukan, dan keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi tantangan yang sering dihadapi. Selain itu, kurangnya literasi digital di kalangan pasien, khususnya kelompok lansia, menjadi hambatan besar dalam memanfaatkan layanan ini. Lansia sering kali mengalami kesulitan

dalam memahami cara kerja aplikasi digital, yang menyebabkan mereka harus kembali mengandalkan metode pendaftaran manual, sehingga mengurangi efisiensi yang diharapkan.

Selain itu, kurangnya edukasi mengenai penggunaan sistem digital ini juga turut memengaruhi tingkat keberhasilannya. Banyak pasien yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai langkah-langkah pendaftaran online, sehingga menimbulkan rasa frustrasi saat menghadapi kendala teknis. Masalah ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pendaftaran online tidak hanya bergantung pada keandalan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan dari tenaga administrasi yang memahami sistem secara menyeluruh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pendaftaran online terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan menggunakan metode survei kuantitatif, penelitian ini mengumpulkan data langsung dari pasien untuk memahami pengalaman mereka dalam menggunakan sistem ini. Fokus penelitian mencakup aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, dan responsivitas sistem, serta mengidentifikasi kendala yang sering dialami pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai hubungan antara kualitas sistem pendaftaran online dan tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran online, seperti penguatan infrastruktur teknologi, edukasi kepada pasien, dan pengembangan solusi alternatif seperti kios mandiri dengan panduan suara. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi dalam bentuk data empiris tetapi juga menawarkan solusi praktis untuk menciptakan layanan kesehatan digital yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pasien dari berbagai kalangan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pendaftaran Online**

Menurut Rohman & Marsilah, (2022) menyatakan bahwa pendaftaran online adalah salah satu metode pendaftaran yang memanfaatkan teknologi informasi berbasis ponsel, memungkinkan pasien untuk melakukan reservasi dari rumah dan menghindari antrean di rumah sakit. Beberapa aplikasi yang mendukung pendaftaran online ini antara lain WhatsApp, SMS gateway, Telegram, Mobile JKN, dan lainnya. Menurut (Adam et al., 2019) mendefinisikan bahwa pendaftaran online adalah sistem berbasis web yang memungkinkan beberapa pengguna untuk mengaksesnya secara bersamaan. Aplikasi ini dapat dilihat langsung melalui komputer dan smartphone yang terhubung ke internet dengan menggunakan peramban atau browser.

### **Kualitas**

Kualitas merupakan kondisi yang terus berkembang, mencakup berbagai aspek seperti produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan, yang ditujukan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Ajis et al., 2019). Definisi kualitas dapat diartikan juga sebagai tolok ukur untuk menilai apakah suatu barang atau jasa telah memenuhi kegunaan yang diharapkan. Dengan demikian, barang atau jasa dikatakan berkualitas jika mampu berfungsi dan memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan (Enny et al., 2020).

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Daga (2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merujuk pada reaksi konsumen terhadap kualitas layanan atau hasil yang diterima, di mana konsumen membandingkan

hasil tersebut dengan ekspektasi mereka. Konsumen akan merasa puas jika layanan atau hasil yang diterima melebihi harapan. Sebaliknya, jika hasil yang diterima tidak memenuhi, konsumen cenderung merasa tidak puas. Menurut Agus (2020), mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja petugas melampaui harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahagia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pendaftaran online terhadap kepuasan pasien. Data penelitian diperoleh dari hasil kuisioner yang telah diisi oleh pasien dan disediakan oleh pihak rumah sakit. Kuisioner tersebut dirancang untuk mengukur pengalaman pasien terhadap sistem pendaftaran online, mencakup tiga dimensi utama: kemudahan akses, kecepatan layanan, dan responsivitas sistem. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang menggunakan layanan pendaftaran online selama periode tertentu. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling, yaitu memilih data dari kuisioner yang telah diisi oleh pasien yang memenuhi kriteria tertentu.

Kriteria tersebut mencakup pasien yang memiliki pengalaman langsung dengan sistem pendaftaran online, baik yang berhasil maupun yang mengalami kendala teknis, termasuk kelompok lansia yang sering menghadapi tantangan dalam menggunakan aplikasi digital. Pengumpulan data dilakukan dengan mengambil hasil kuisioner yang telah tersedia di rumah sakit. Data tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pola jawaban responden dan tren persepsi mereka terhadap kualitas layanan pendaftaran online. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kualitas pendaftaran online dan tingkat kepuasan pasien. Metode ini memungkinkan penelitian untuk memanfaatkan data primer yang sudah tersedia, sehingga memberikan efisiensi dalam pengumpulan data dan memastikan hasil yang relevan dengan pengalaman langsung pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran online.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pendaftaran online memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, khususnya pada aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, dan responsivitas sistem. Berdasarkan analisis kuisioner yang telah diisi oleh pasien, ditemukan bahwa sebagian besar pasien merasa terbantu dengan adanya sistem pendaftaran online karena dapat mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses registrasi. Namun, beberapa kendala teknis seperti keterlambatan penginputan rujukan, gangguan pada aplikasi, dan kurangnya panduan penggunaan sistem masih menjadi masalah utama yang memengaruhi pengalaman pasien.

Pada dimensi kemudahan akses, mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap aplikasi yang dirancang untuk memungkinkan pendaftaran tanpa perlu datang langsung ke rumah sakit. Namun, pasien lansia sering kali menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan aplikasi, terutama dalam mengambil nomor antrian atau memastikan surat kontrol tersedia. Dimensi kecepatan layanan mendapatkan penilaian yang bervariasi. Pasien yang tidak menghadapi kendala teknis merasa puas dengan proses yang lebih cepat dibandingkan metode pendaftaran manual. Sebaliknya, pasien yang mengalami gangguan aplikasi atau keterlambatan penginputan rujukan merasa kecewa karena harus mengulang proses pendaftaran atau mengandalkan bantuan petugas. Pada dimensi responsivitas sistem, pasien mengeluhkan bahwa sistem pendaftaran online belum sepenuhnya stabil. Beberapa pasien melaporkan aplikasi sering

mengalami error atau waktu loading yang terlalu lama, terutama pada jam sibuk.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem membutuhkan peningkatan infrastruktur untuk menangani volume pengguna yang tinggi. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pendaftaran online memberikan manfaat nyata, seperti efisiensi waktu dan fleksibilitas akses, kendala teknis dan kurangnya literasi digital pasien masih menjadi tantangan signifikan. Hasil ini menegaskan perlunya penguatan infrastruktur teknologi, edukasi kepada pasien, serta pengembangan solusi alternatif, seperti kiosk mandiri dengan panduan suara, untuk mendukung keberhasilan implementasi layanan digital ini. Dengan perbaikan tersebut, layanan pendaftaran online diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih inklusif dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pendaftaran online memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Sistem ini berhasil memberikan manfaat nyata, seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan efisiensi dalam proses registrasi. Namun, keberhasilan implementasi pendaftaran online tidak sepenuhnya terlepas dari berbagai tantangan yang ada. Kendala teknis, seperti gangguan pada aplikasi dan keterlambatan penginputan data rujukan, masih sering dialami pasien. Selain itu, keterbatasan literasi digital, terutama di kalangan lansia, menjadi hambatan utama dalam memanfaatkan sistem ini secara optimal.

Masalah ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan pendaftaran online tidak hanya bergantung pada keandalan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan dari tenaga administrasi yang mampu memberikan solusi. Oleh karena itu, meskipun pendaftaran online telah memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas, masih diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan temuan penelitian ini, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pendaftaran online di rumah sakit. Penguatan infrastruktur teknologi sangat penting untuk mengatasi gangguan teknis dan meningkatkan stabilitas sistem, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, edukasi kepada pasien, khususnya kelompok lansia, harus menjadi prioritas melalui program pelatihan atau panduan yang mudah diakses dan dipahami. Untuk mendukung keberhasilan implementasi layanan ini, rumah sakit juga dapat mengembangkan solusi alternatif seperti kiosk mandiri yang dilengkapi dengan panduan suara, yang dapat membantu pasien yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Pelatihan bagi tenaga administrasi juga harus ditingkatkan untuk memastikan mereka dapat menangani masalah teknis dengan sigap dan responsif. Akhirnya, pemantauan dan evaluasi sistem secara rutin melalui survei kepuasan pasien diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pendaftaran online dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Anita Handayani, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing akademik Universitas Muhammadiyah Gresik, yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Nirwana Indah Sari, S.Kom., atas dukungan dan bantuan dalam penyediaan data serta informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

**DAFTAR REFERENSI**

- Zulfa, Z., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. 'AFIYAH, 9(2).
- Sofiati, L. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Gondo Suwarno Ungaran (Doctoral Dissertation, Universitas Widya Husada Semarang).
- Ardianto, I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah jakarta).
- Agus Triyono, A. T. (2020). Hubungan Response Time Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta (Doctoral dissertation, STIKes Kusuma Husada Surakarta).
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9(2), 114-126.
- Kes, N. M., Saputra, M. G., & Nurdiana, F. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X. Journal Of Health Care, 1(1).
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhama, 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.
- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development, 1(3), 359-366.
- Dewi, O., Raviola, R., & Sari, N. P. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health), 7(1), 117-123.
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(10), 1940-1949.
- Santoso, R. A., & Handayani, A. (2019). Manajemen Keuangan; Keputusan Keuangan Jangka Panjang.