

GAMBARAN PENDAFTARAN ONLINE DAN WAKTU TUNGGU DI RSU BAHAGIA KOTA MAKASSAR

OVERVIEW OF ONLINE REGISTRATION AND WAITING TIMES AT RSU BAHAGIA MAKASSAR CITY

Hastuti¹, Hasni²,

^{1,2}. Department of Hospital Administration,
Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia
E-mail: hastutimansyur@gmail.com, hasni@gmail.com

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran pendaftaran online dan waktu tunggu di RSU Bahagia Kota Makassar. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dimana peneliti mendeskripsikan informasi yang mendalam dari informan mengenai gambaran pendaftaran online dan waktu tunggu di RSU Bahagia Kota Makassar melalui kuesioner dan observasi data sekunder. Hasil dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa distribusi frekuensi pendaftaran online memiliki jumlah sebanyak 225 responden, sebagian besar yang menyatakan bahwa pendaftaran online kategori baik sebanyak 177 dengan persentase 78,7 dan distribusi frekuensi waktu tunggu sebagian besar yang menyatakan bahwa waktu tunggu kategori baik sebanyak 177 dengan persentase 78,7. Hal ini berarti dengan adanya aplikasi pendaftaran online dapat mengefisienkan waktu tunggu antrian pasien karena hanya butuh beberapa menit dalam menyelesaikan tahapan proses pendaftaran online dibanding pendaftaran manual yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri sehingga dengan adanya aplikasi pendaftaran online ini dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada saat melakukan proses pendaftaran.

Kata Kunci : Pendaftaran Online, Rumah Sakit, Waktu Tunggu

ABSTRACT

Hospital Management Information System (SIMRS) is a communication information technology system that processes and integrates the entire flow of hospital service processes in the form of a network of coordination, reporting and administrative procedures to obtain precise and accurate information. The aim of this research is to find out an overview of online registration and waiting times at RSU Bahagia Makassar City. The research design used in this research is quantitative, where the researcher describes in-depth information from informants regarding the description of online registration and waiting times at RSU Bahagia Makassar City through questionnaires and secondary data observations. The results of this research can be explained that the frequency distribution of online registration has a total of 225 respondents, the majority of whom stated that online registration was in the good category as many as 177 with a percentage of 78.7 and the frequency distribution of waiting times, the majority of whom stated that the waiting time in the good category was 177 with percentage 78.7. This means that having an online registration application can streamline waiting times for patient queues because it only takes a few minutes to complete the stages of the online registration process compared to manual registration which takes hours to queue so that this online registration application can increase outpatient patient satisfaction. during the registration process.

Keywords : Online registration, Hospital, Waiting time.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi merupakan peluang yang memberikan kemudahan dalam penguatan dan pengembangan sistem informasi kesehatan yang sejalan dengan kebijakan Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) dalam *Global Information Society Watch (GISW) 2007*, disebutkan bahwa semua anggota Negara

diminta untuk dapat menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam infrastruktur pembangunan yang terintegrasi. Sistem integrasi tersebut meliputi *egovernment, ebusiness, e-learning (education), electronic health (ehealth), eemployee, e-environment, eagriculture dan escience* (Hidayati, 2019).

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

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

Waktu tunggu pasien untuk pelayanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization (WHO)* sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang *responsif*. *The Patient's Charter of the United Kingdom* bahwa semua pasien harus diperiksa dalam waktu 30 menit dari waktu janji temu mereka. Dan telah disepakati juga secara global bahwa sistem manajemen layanan kesehatan yang dirancang dengan baik seharusnya tidak membuat pasien menunggu lama untuk janji dan konsultasi. Waktu menunggu yang berlebihan untuk suatu pelayanan kesehatan dapat menjadi masalah bagi pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Solihah & Budi, 2018).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan

atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di anamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 3060 menit (kategori sedang dan < 30 menit (kategori cepat) Bustani (2015) dalam Fajrin dkk (2021).

RSU Bahagia termasuk rumah sakit tipe C, saat ini sudah mengaplikasikan pendaftaran secara *online* (via mobile JKN) pada bulan Agustus melalui *website* dan aplikasi *mobile* untuk meningkatkan standar pelayanan minimal rumah sakit dan dapat mengurangi waktu tunggu pasien di unit pendaftaran. Kehadiran aplikasi pendaftaran secara *online* (via mobile JKN) ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran ke rumah sakit tanpa harus mengunjungi rumah sakit untuk mengantri, namun setelah pasien diarahkan ke poli untuk pemeriksaan, Pasien tersebut masih harus menunggu sesuai dengan nomor antrian. Adapun beberapa kendala yang dialami oleh pengguna atau pasien pada saat melakukan pendaftaran secara *online* (via mobile JKN) yaitu jaringan yang kurang mendukung serta waktu untuk mengakses aplikasi tersebut masih terbatas. Fitur-fitur yang terdapat pada mobile JKN atau Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) yaitu yang pertama informasi tentang kemudahan pendaftaran *online*, jadwal tindakan operasi dan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit.

Berdasarkan table 1.1, rekapitulasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari-Juni mengalami kenaikan jumlah kunjungan, pada bulan Juli-Oktobre mengalami penurunan jumlah kunjungan, pada bulan November-Desember kembali mengalami kenaikan, naik turunnya jumlah kunjungan rawat jalan pasien disebabkan karena adanya covid 19.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan
Di RSU Bahagia Kota Makassar
Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah
		Kunjungan pasien rawat jalan
1	Januari	3.662
2	Februari	3.938
3	Maret	4.957
4	April	4.666
5	Mei	4.397
6	Juni	5.273
7	Juli	4.667
8	Agustus	4.038
9	September	4.598
10	Oktober	4.624
11	November	5.620
12	Desember	5.782
Jumlah		56.212

Sumber: Data sekunder 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan independen pada suatu periode yang sama atau oleh (Afdoli & Malau, 2019) dengan judul Efektivitas pada suatu waktu yang sama. Maka penelitian ini Pelayanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di Rspu

dimaksudkan untuk melihat gambaran pendaftaran M Djamil

Kota Padang, Hasil penelitian ini *online* dan waktu tunggu di RSUD Bahagia menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* rawat Makassar. jalan di RSUD M Djamil Kota Padang sudah Lokasi penelitian ini di RSUD Bahagia dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat Makassar yang berlokasi di Jl.Minasa Upa No.9, dalam melakukan pendaftaran rawat jalan dan Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar. mempermudah pekerjaan petugas pelayanan Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan pendaftaran rawat jalan. sistem ini belum bisa untuk pengambilan data primer berupa penyebaran beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya. Karena banyak pengguna aplikasi usia lanjut yang kuesioner. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari - Juni 2022. kurang paham dengan penggunaan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan.

Menurut WHO (*World Health 1. Populasi Organization*) sebagaimana yang termuat dalam WHO *Technical Report Series* No.122/1957 Menurut (Sugiyono 2018 dalam Roy, 2019), (Muhyarsyah, 2007): "Rumah sakit merupakan bagian populasi adalah wilayah generalisasi yang bukan integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan hanya terdiri dari orang atau subyek tetapi juga dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna berupa objek yang mempunyai kualitas dan (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. untuk dipelajari dan kemudian ditarik. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian biomedik. "Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 56 Tahun 2014 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Savira dan Suharsono, 2013).

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat, serta institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh 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 (Pasaribu & Sihombing, 2017).

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian kuantitatif dengan

menggunakan pendekatan Study Cross sectional. Menurut Prihartono dan Azwar (2014) dalam Januari (2017) Study Cross sectional bisa disebut dengan studi potong lintang yaitu jenis penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu, fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data, intinya variabel dependen dan variabel independen pada suatu periode yang sama atau pada suatu waktu yang sama. Maka penelitian ini dimaksudkan untuk melihat gambaran pendaftaran *online* dan waktu tunggu di RSUD Bahagia Makassar.

Lokasi penelitian ini di RSUD Bahagia Makassar yang berlokasi di Jl.Minasa Upa No.9, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan untuk pengambilan data primer berupa penyebaran kuesioner. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari - Juni 2022.

1. Populasi

Menurut (Sugiyono 2018 dalam Roy, 2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang bukan hanya terdiri dari orang atau subyek tetapi juga berupa objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik.

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan jumlah rata-rata sensus pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi pendaftaran secara *online* di RSUD Bahagia Makassar 2021 pada bulan Juli berjumlah 20, Agustus berjumlah 200, dan September berjumlah 1.322 untuk mendapatkan jumlah rata-rata perbulannya maka jumlah keseluruhan dibagi tiga yaitu $1.544/3 = 514$ perbulan, maka Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 514 pasien.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono 2018 dalam Roy, 2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam Penelitian ini menggunakan rumus Slovin (1960).

$$\begin{aligned} n &= N / 1 + N(e)^2 \\ n &= 514 / 1 + 514 (0,05)^2 \\ n &= 514 / 1 + 514 (0,0025) \\ n &= 514 / 1 + 1,285 \\ n &= 514 / 2,285 \\ n &= 224,9 \\ n &= 225 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 225 responden.

Keterangan: n : Jumlah sampel N : Jumlah Keseluruhan Populasi e :Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (simple kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel) yaitu 0,05

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ada 2, yaitu:

1. Data primer Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, responden dalam penelitian ini adalah pasien yang pasien menggunakan aplikasi pendaftaran secara online.

2. Data sekunder Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari beberapa jurnal dan beberapa dokumen yang diperoleh dari bagian personalia petugas dari pihak RSU Bahagia Makassar.

HASIL

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Usia atau umur berdasarkan depkes RI (2009) adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Semisal, umur manusia dikatakan lima belas tahun diukur sejak dia lahir. Berikut kategori umur menurut Departemen kesehatan republik Indonesia (2009):

Masa balita : 0-5 tahun

Masa kanak-kanak : 5-11 tahun

Masa remaja awal : 12-16 tahun

Masa remaja akhir : 17-25 tahun

Masa dewasa awal : 26-35 tahun

Masa dewasa akhir : 36-45 tahun

Masa lansia Awal : 46-55 tahun

Masa lansia akhir : 56-65 tahun

Masa manula : > 65 tahun

Tabel 4.1
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Unit Rawat Jalan RSU Bahagia Makassar

Umur (Tahun)	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
17-25 Tahun Remaja Akhir	54	24,0
26-35 Tahun Dewasa Awal	77	34,2
36-45 Tahun Dewasa Akhir	63	28,0
46-55 Tahun Lansia Awal	18	8,0
56-65 Tahun Lansia Akhir	13	5,8
Total	225	100,0

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 225 responden kelompok umur responden kelompok umur responden dengan kategori terbanyak adalah 26-35 tahun dewasa awal sebanyak 78 responden (34,7%) sedangkan terkecil 56-65 tahun lansia akhir sebanyak 13 responden (5,8%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Unit rawat jalan RSU Bahagia Makassar

Jenis kelamin	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
Pria	106	47,1
Wanita	119	52,9
Total	225	100,0

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 225 responden kelompok jenis kelamin yang memakai aplikasi pendaftaran online terbanyak adalah Wanita sebanyak 119 responden dengan persentase sebesar (52,9%).

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir di Unit rawat jalan RSU Bahagia Makassar

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase (%)
SD	5	2,2
SLTP	6	2,7
SLTA	138	60,9
D3	32	14,2
S1	41	18,2
S2	3	1,3
Total	225	100,0

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 225 responden terdapat 2 kategori dimana sebagian besar yang memiliki pendidikan terakhir SLTA (SMA) sebanyak 138 responden (60,9%) sedangkan terkecil sarjanah S2 sebanyak 3 responden (1,3%).

d. Pekerjaan

Tabel 4.4
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan di Unit Rawat Jalan RSU Bahagia Makassar

Pekerjaan	Jumlah (responden)	Persentase (%)
Tidak bekerja	36	16,0
IRT	71	31,6
Wiraswasta	29	12,9
Pegawai swasta	41	18,2
PNS	19	8,4
IRI	13	5,8
Buruh	9	4,0
Pensiun	7	3,1
Total	225	100,0

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa dari 225 responden terdapat 2 kategori dimana sebagian besar yang memiliki pekerjaan IRT (ibu rumah tangga) sebanyak 71 responden (31,6%) sedangkan terkecil pensiun sebanyak 7 responden (3,1%).

2. Hasil analisis pengolahan data (Univariat)

Tabel 4.5
Gambaran Distribusi Frekuensi Pendaftaran online di
RSU Bahagia Makassar

Pendaftaran online	F	Persentase (%)
Baik	177	78,7
Kurang baik	48	21,3
Total	225	100,0

Dari hasil diatas dapat dijelaskan bahwa distribusi frekuensi pendaftaran online memiliki jumlah sebanyak 225 responden, sebagian besar yang menyatakan bahwa pendaftaran online kategori baik sebanyak 177 dengan persentase 78,7.

Tabel 4.6
Gambaran Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu di RSU
Bahagia Makassar

Waktu tunggu	F	Persentase (%)
Baik	177	78,7
Kurang baik	48	21,3
Total	225	100,0

Dari hasil diatas dapat dijelaskan bahwa distribusi frekuensi waktu tunggu memiliki jumlah sebanyak 225 responden, sebagian besar yang menyatakan bahwa waktu tunggu kategori baik sebanyak 177 dengan persentase 78,7.

PEMBAHASAN

Pembahasan dari hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Gambaran Pendaftaran Online dan Waktu Tunggu Terhadap Rawat Jalan di RSU Bahagia Makassar. Dalam melakukan penelitian ini khususnya di unit rawat jalan dilakukan melalui menyebarkan kuesioner atau angket kepada 225 responden.

1. Gambaran pendaftaran online di RSU Bahagia

Pendaftaran online pada penelitian ini yang menjadi tolak ukur dalam menentukan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, Transparansi dan Keadilan terhadap kepuasan pasien (Septian, 2021).

Berdasarkan dari hasil diatas dapat dijelaskan bahwa distribusi frekuensi pendaftaran online memiliki jumlah sebanyak 225 responden, sebagian besar yang menyatakan bahwa pendaftaran online kategori baik sebanyak 177 dengan persentase 78,7

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel pendaftaran online terdapat gambaran yang signifikan terhadap RSU Bahagia. maka H_0 diterima H_0 ditolak. Hal ini berarti dengan adanya aplikasi pendaftaran online dapat mengefisienkan waktu tunggu antrian pasien karena hanya butuh beberapa menit dalam menyelesaikan tahapan proses pendaftaran online dibanding pendaftaran manual yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri sehingga dengan adanya aplikasi pendaftaran online ini dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada saat melakukan proses pendaftaran.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan kuesioner mengenai aplikasi pendaftaran online mudah untuk didapatkan dan digunakan sebagian besar pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran online merasa sulit untuk menggunakan aplikasi tersebut seperti pasien yang sudah lanjut usia. Pasien yang sudah lanjut usia terkendala dalam menggunakan teknologi atau gagap teknologi (gaptek) dalam mengakses pendaftaran online sehingga perlu mendapatkan bantuan dari orang lain dalam mengoperasionalkan aplikasi tersebut.

Dalam pernyataan kuesioner mengenai penggunaan aplikasi pendaftaran online yang membantu pengguna dalam melakukan proses pendaftaran untuk pemeriksaan rawat jalan, sebagian besar pasien merasa puas dengan aplikasi pendaftaran online, hal ini dikarenakan pasien dengan penggunaan aplikasi pendaftaran online yang ingin mendaftar antrian berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara online. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis.

Dalam pernyataan kuesioner mengenai adanya terdapat sosialisasi layanan aplikasi tentang cara mendapatkan dan penggunaan aplikasi pendaftaran online untuk pemeriksaan rawat jalan, harapan pasien sesuai dengan kenyataan yang ada di rumah sakit hal ini dikarenakan Sosialisasi layanan aplikasi pendaftaran online menunjukan upaya dalam mengajak pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut secara langsung dan tidak langsung. Pasien mendapatkan informasi terkait adanya aplikasi pendaftaran online lebih tepat untuk masyarakat melalui banner dan *digital signage display*.

Dalam pernyataan kuesioner mengenai adanya informasi yang jelas perbedaan prosedur pendaftaran online dan prosedur pendaftaran manual, harapan pasien sesuai dengan kenyataan yang ada di rumah sakit hal ini dikarenakan tersedianya loket yang berbeda antara pendaftaran online dan offline.

Kemudian pada pernyataan mengenai pelayananpelayanan yang terdapat pada aplikasi pendaftaran secara online semakin lengkap, namun pada aplikasi pendaftaran tersebut masih ada beberapa fitur pelayanan yang belum tersedia. pada pernyataan mengenai pasien mudah mengakses jadwal dokter seperti pencarian poliklinik untuk melakukan pemeriksaan rawat jalan pada aplikasi pendaftaran online dan aplikasi pendaftaran online yang menyediakan pelayanan yang sama kepada semua penggunaannya, berdasarkan hasil penelitian dari pernyataan tersebut sebagian besar pengguna aplikasi pendaftaran online menilai sudah sesuai dengan kenyataan yang didapatkan di rumah sakit, hal ini dikarenakan pada aplikasi pendaftaran online bahwa sistem pelayanan yang berbasis online berhak diperoleh bagi semua kalangan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Saputra, 2020) Hasil penelitiannya lebih dari sebagian pasien menilai penggunaan sistem pendaftaran online baik sebanyak 47 orang (74,6%) dan lebih dari sebagian pasien menyatakan puas sebanyak 37 orang (58,7%) penelitian ini menggunakan program SPSS 16.0 For Windows menggunakan uji Spearmen Rank dengan nilai $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p= 0,001$ artinya ada hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan.

2. Pengaruh waktu tunggu di RSUD Bahagia Makassar

Menurut (Bustani dalam Fajrin, 2021) Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di amnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan < 30 menit (kategori cepat). Berdasarkan hasil Dari hasil diatas dapat dijelaskan bahwa distribusi frekuensi waktu tunggu memiliki jumlah sebanyak 225 responden, sebagian besar yang menyatakan bahwa waktu tunggu kategori baik sebanyak 177 dengan persentase 78,7. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel waktu tunggu terdapat gambaran yang signifikan terhadap RSUD Bahagia pasien, maka Ha diterima Ho ditolak. Hal ini dikarenakan waktu tunggu yang berlebih membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, masih banyaknya pasien yang mengeluh dengan waktu tunggu lebih dari 90 menit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di poliklinik. Waktu tunggu yang demikian lama terjadi dikarenakan jarak atau rentang waktu antara pendaftaran pasien dengan jadwal praktik dokter serta

semakin meningkatnya jumlah Pasien rawat jalan di RSUD Bahagia Makassar.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan mengenai dari awal kedatangan ditempat pendaftaran pasien tidak menunggu lebih dari 30 menit, dalam standar pelayanan minimal (SPM) di instalasi rawat jalan waktu tunggu kurang dari 60 menit, namun dari hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pasien yang menunggu kurang dari 60 menit sesuai dengan SPM rawat jalan yang terdapat pada RSUD Bahagia Makassar, hal ini dikarenakan petugas pendaftaran memberikan pelayanan kepada pasien termasuk dalam kategori waktu cepat sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Namun pada saat meningkatnya pengunjung pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi pendaftaran online terkadang ada pasien yang menunggu antrian dikarenakan petugas pendaftaran online menyelesaikan registrasi pasien sebelumnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fauziyyah, 2021) Menunjukkan bahwa Bekerja sudah sesuai tugas masing-masing pada bagian petugas pendaftaran hanya masih sistem manual yang di gunakan pendaftar pada rumah sakit tersebut salah satunya faktor yang membuat lama waktu pasien di rawat jalan serta terjadi faktor lain yaitu tidak sesuaiinya jam praktek dokter sangat mempengaruhi lamanya waktu tunggu dan kepuasan pasien. berdasarkan hasil yang dilakukan terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Cempaka putih. Apek seluruh mutu pada pelayanan harus ditingkatkan supaya tercipta kepuasan pasien $\geq 90\%$ dengan Kepmenkes sesuai standar tentang pelayanan minimal rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan pendaftaran online berada dalam kategori baik, hal ini dilihat dari beberapa karakteristik variabel di RSUD Bahagia Makassar
2. Kualitas Pelayanan waktu tunggu berada dalam kategori baik, hal ini dilihat dari beberapa karakteristik variabel di RSUD Bahagia Makassar.

Saran

1. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk mengupdate kelengkapan pelayanan kesehatan yang terdapat pada aplikasi pendaftaran online
2. Diharapkan kepada rumah sakit agar dapat mengimplementasikan waktu berdasarkan minimal) rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 1(1), 1–24.
- Afriani, N. (2012). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran Dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Skripsi Universitas Indonesia*.
- Ahza, L., & Putra, H. N. (2021). Literature Review Analisis Penerapan Sistem Kesehatan
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Quantum Propinsi*
- Bustani Nm, Rattu Aj, S. J. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *J EBiomedik.*, 3(3).
- Cannie. (1994). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*.
- Di, P., & Permata, R. S. (2021). *Kenyamanan Rumah Sakit*. 15(2), 306–316.
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Dengan Metode Technology Acceptance Model Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–233.
- Donnelly. (1992). *Kepuasan Pasien Dalam Organisasi Pelayanan Kesehatan*.
- Dewi, Ariani Puspita, Hari Susanta & Sari Listyorini, 2012. *Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Pendekatan Pdca (PlanDo-Check-Act) Berdasarkan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit Pada Rsud Dr. Adhyatma Semarang (Studi Kasus Pada Instalasi Radiologi)*.
- Fajrin, K., Haeruddin, & Ahri, R. A. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di Rsud Kota Makassar. *Window Of Public Health Journal*, 2(3), 1214–1222.
- Fauziyyah, S. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Cempaka Putih Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 5(1), 89–96.
- Firdaus, F. F. And A. Dewi (2015). “Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul.” *Jmmr (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*4(2).
- Febriyanti Dh. 2013. Deskripsi Faktorfaktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di Tpprj Rsud Tugurejo Semarang Tahun 2013.[Skripsi].Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Hasan. (2014). *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*.
- Hidayati, E. (2019). 1. Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta 2. 3. Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta. 1, 1–2. Idayanti, S. N., Lestariyowidodo, S., Pujilestari, I., Idayanti, S. N., Lestariyowidodo, S., & Pelayanan, E. (2021). *Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rsud Soreang*. 15(3), 307– 310.
- Idris, M. (2020). Doi: [Http://Dx.Doi.Org/10.33846/2trik10411](http://dx.doi.org/10.33846/2trik10411) Kajian Pengembangan Sistem Aplikasi Berbasis. *Pengembangan, Kajian Aplikasi, Sistem Android, Berbasis Pasien, Pendaftaran*, 10(November), 279–288.
- Intani, M. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di Rs At-Turots Allslami Yogyakarta*.
- Irdiana, S., & Hidayah, I. S. (2019). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan , Harga Dan Fasilitas Di Lumajang*. 9, 26–35.
- Janari, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017*.
- Kadari. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Umbulharjo li Yogyakarta Kadari*.
- Mohammadi, K.,(2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 135(January 2006), 989–1011.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503.
- Natalia, S. E., 2018. *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Misi Lebak*. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 4(1), Pp. 41-46.
- Novtamarani, D., Perawat, Y., Selatan, S., Tinggi, S., & Kesehatan, I. (2020). *Literature Review Tinjauan Kepuasan Pasien*.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133– 1139.
- Pasaribu, J. S., & Sihombing, J. (2017). *Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Klinik*

- Sehat Margasari Bandung. Iii(3).*
Pengaruh, A., Produk, K., Dan, H.,
Terhadap, I., Roy, B., Santoso, T.,
Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra,
U. K., &
Siwalankerto, J. (2019). *Keputusan
Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada
Pt Surya Timur Sakti Jatim Surabaya.*
7(1).
*Permenkes Ri No 82 Tahun 2013 Tentang Sistem
Informasi Manajemen Rumah Sakit.*