



# Journal of Social and Economics Research

Volume 6, Issue 1, June 2024

P-ISSN: 2715-6117 E-ISSN: 2715-6966

Open Access at: <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

## THE EFFECT OF ONLINE REGISTRATION SYSTEM ON SERVICE QUALITY TO INCREASE PATIENT SATISFACTION AT KASIH HERLINA HOSPITAL SORONG CITY

## PENGARUH SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KASIH HERLINA KOTA SORONG

Wahyu Oktiarto<sup>1</sup>, Endang komara<sup>2</sup>, Mira Veranita<sup>3</sup>

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

E-mail : [wahyudorlan@gmail.com](mailto:wahyudorlan@gmail.com)<sup>1</sup>, [endangkomara@yahoo.com](mailto:endangkomara@yahoo.com)<sup>2</sup>, [miraveranita@ars.ac.id](mailto:miraveranita@ars.ac.id)<sup>3</sup>

### ARTICLE INFO

#### Correspondent

Wahyu Oktiarto

[wahyudorlan@gmail.com](mailto:wahyudorlan@gmail.com)

#### Keywords:

Online Registration System, Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital.

#### Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page : 2381 – 2388

### ABSTRACT

A hospital is an important institution that provides healthcare services to the community. The purpose of this study is to determine the impact of the online registration system on service quality to improve patient satisfaction at Kasih Herlina Hospital in Sorong City. This research is quantitative study with a cross-sectional design. The study population consisted of 34 patients selected using the total population sampling technique. The research instrument was a questionnaire that had undergone validity and reliability testing. Based on the research results and data analysis, it was shown that the online registration system affects service quality to improve patient satisfaction at Kasih Herlina Hospital in Sorong City The ( $p$ -value = 0.002 < 0.05).

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Correspondent</b> Wahyu Oktiarto <i>wahyudorlan@gmail.com</i></p> <p><b>Kata kunci:</b> Sistem Pendaftaran <i>Online</i>, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.</p> <p><b>Website:</b> <a href="https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER">https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</a></p> <p><i>Hal : 2381 – 2388</i></p>	<p>Rumah sakit merupakan institusi penting yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem pendaftaran <i>online</i> terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>. Populasi penelitian berjumlah 34 pasien yang diambil dengan menggunakan teknik sampling berupa total populasi. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa ada pengaruh sistem pendaftaran <i>online</i> terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong (nilai <math>p=0,002 &lt; 0,05</math>).</p>

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan rumah sakit dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan terbaik (Widuri et al., 2024). Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan kegawatdaruratan. Pelayanan kesehatan dimulai dari bagian awal yaitu pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien saat ini tidak terlepas dari perkembangan globalisasi. Hal tersebut menyebabkan sistem pendaftaran yang awalnya manual harus berkembang menjadi sistem pendaftaran yang menggunakan teknologi jarak jauh atau disebut pendaftaran *online* (Saputra et al., 2020).

Sistem pendaftaran *online* dibandingkan dengan pendaftaran manual memberikan manfaat yang lebih baik dan berpusat pada pasien. Manfaat yang di dapat dari pendaftaran *online* diantaranya adalah penurunan jumlah pasien yang tidak hadir, penurunan jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan, penurunan waktu tunggu, dan peningkatan kepuasan pasien (Zhao et al., 2017). Pasien yang merasa puas akan menceritakan mengenai pengalamannya di rumah sakit kepada orang lain, sehingga memberikan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas (Asmoro et al., 2023). Sistem pendaftaran *online* yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesahatan dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan banyak kontribusi kesuksesan yaitu dengan meningkatnya keuntungan dengan pengurangan biaya, peningkatan atau perbaikan posisi kompetisi (persaingan), memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, membuat produk/jasa mudah laku dijual, serta meningkatkan pangsa. (Widuri et al., 2024).

Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong merupakan salah satu rumah sakit swasta di wilayah timur Indonesia yang sudah menggunakan pelayanan kesehatan berupa sistem pendaftaran baik secara manual ataupun *online*. Banyaknya pasien yang ingin berobat ke rumah sakit kasih herlina menyebabkan sering terjadinya antrean panjang

pada loket pendaftaran. Pada tahun 2023, rumah sakit kasih herlina telah menggunakan sistem pendaftaran *online* akan tetapi pada realitanya penggunaan sistem pendaftaran *online* ini masih kurang digunakan. Hal ini yang menarik perhatian penulis untuk mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh antara sistem pendaftaran online terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dimana masing-masing objek diukur dengan cara serentak dan dilakukan hanya satu kali dalam waktu tertentu. Penelitian dilakukan pada periode bulan Agustus - Oktober 2023 di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong dengan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang sebelumnya telah di uji validitas dan uji reabilitas.

Populasi terdiri dari keseluruhan pasien yang berobat rawat jalan dengan menggunakan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong, berjumlah 34 orang. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat dan analisis bivariat.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen pertanyaan dianggap valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Jumlah responden ( $N$ ) = 36, maka  $r$ -tabel ( $N - 2$ ), didapatkan hasil  $r$ -tabel 32 adalah 0,286. Berdasarkan perhitungan uji validitas, didapatkan hasil seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r$ -hitung yang lebih besar daripada nilai  $r$ -tabel (0,286), dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel sistem pendaftaran *online*, variabel kualitas pelayanan, dan variabel kepuasan pasien dinyatakan valid dan reliabel.

### Analisis Univariat

Analisis yang dilakukan pada data terkait karakteristik responden dan distribusi frekuensi persepsi responden mengenai sistem pendaftaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden (n=34)	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	11	32,4
Perempuan	23	67,6
<b>Umur</b>		
17-27 tahun	7	20,6
28-38 tahun	12	35,3
39-49 tahun	14	41,2
>50 tahun	1	2,9
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	7	20,6
PNS	9	26,5

Karakteristik Responden (n=34)	Frekuensi	Persentase
Swasta	12	35,3
Tidak bekerja	1	2,9
Lainnya	5	14,7
<b>Pendapatan</b>		
>UMR	29	85,3
<UMR	5	14,7
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMA	21	61,8
S1	13	38,2
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

Sumber : data primer, tahun 2023

Berdasarkan tabel 1, hasil penelitian menunjukkan responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan (67,6%), responden dengan umur paling banyak adalah 39-49 tahun (41,2%), responden dengan pekerjaan paling banyak adalah swasta (35,3%), responden dengan pendapatan paling banyak adalah upah minimum regional (UMR) 85,3%, dan responden dengan pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA (61,8%).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Sistem Pendaftaran *Online* Di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong.

Sistem Pendaftaran <i>Online</i>	Frekuensi	Persentase
Baik	27	79.4
Cukup	7	20.6
Total	34	100.0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* baik (79,4%) lebih banyak dibandingkan dengan sistem pendaftaran *online* cukup (20,6%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Baik	28	82,4
Cukup	5	14,7
Kurang	1	2,9
Total	34	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 3, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik (82,4%) lebih banyak dibandingkan dengan kualitas pelayanan cukup (14,7%), dan kualitas pelayanan kurang (2,9%).

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Baik	25	73,5
Cukup	8	23,5
Kurang	1	2,9
Total	34	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien baik (73,5%) lebih banyak dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien cukup (23,5%), dan tingkat kepuasan pasien kurang (2,9%).

#### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diasumsikan saling berhubungan atau berkorelasi untuk mengetahui hubungan antara sistem pendaftaran *online* terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong.

**Tabel 5.** Pengaruh Sistem Pendaftaran *Online* Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong.

Sistem Pendaftaran <i>Online</i>	Kualitas Pelayanan								p- value	
	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Baik	25	92,6	1	3,7	1	3,7	27	100,0		
Cukup	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	100,0	0,002	
Total	28	82,4	5	14,7	1	2,9	34	100,0		

Tabel diatas menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* baik dengan kualitas pelayanan baik lebih tinggi (92,6%) dibandingkan dengan sistem pendaftaran *online* baik dengan kualitas pelayanan cukup dan kurang masing-masing (3,7%). Sedangkan sistem pendaftaran *online* cukup dengan kualitas pelayanan cukup lebih tinggi (57,1%) dibandingkan dengan sistem pendaftaran *online* cukup dengan kualitas pelayanan baik (42,9%) dan kualitas pelayanan kurang (0,0%).

Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p=0,002 < 0,05$  maka ada pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong.

Sistem pendaftaran *online* di rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi rumah sakit (Yu et al., 2013). Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh pendaftaran *online* terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong (nilai  $p = 0,002$ ). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Alshurideh, 2022) menunjukkan bahwa manajemen sistem elektronik pada pasien memiliki dampak positif pada kualitas layanan, hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Anfal, 2020) kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Zaid et al., 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian (Afdoli, 2019)

menunjukkan dalam pencapaian tujuan sistem pendaftaran *online* rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.

Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong adalah salah satu rumah sakit swasta yang mempunyai persaingan cukup banyak dalam hal pelayanan pasien, rumah sakit ini telah menerapkan sistem pendaftaran *online*. Banyaknya pasien yang ingin berobat di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong mengakibatkan terjadinya antrean panjang pada loket pendaftaran. Pada tahun 2023, Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong telah menggunakan pendaftaran *online* maupun manual, namun penggunaan sistem *online* ini masih kurang digunakan. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi petugas ke pasien terkait sistem pendaftaran *online*
2. Masih rendahnya tingkat disiplin petugas dalam mengecek *Handphone* (HP) yang digunakan untuk pendaftaran *online* (kadang kala ada yang mendaftar *online* namun tidak di cek karena lebih fokus ke pendaftaran *offline*).
3. Sistem pendaftaran *online* hanya menggunakan *whatsapp* menggunakan format dan menyertakan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan belum ada aplikasi khusus untuk mendaftar *online*.

Pelayanan yang dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan adalah harapan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat mewujudkan kepuasan masyarakat (Veranita dan Hatimatunnisani, 2021). Agar tetap bertahan dan menjadi pilihan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, rumah sakit harus meningkatkan layanan baik medis maupun non medis seperti layanan administrasi dan layanan komunikasi (Veranita dan Hatimatunnisani, 2020). Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Ulumiah, 2018)

Peningkatan kualitas pelayanan pada rumah sakit dapat dilakukan dengan pendekatan institusional atau individu. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya, tenaga, biaya perlengkapan, dan material yang diperlukan dengan menggunakan teknologi tinggi. Salah satu cara lainnya adalah dengan memperbaiki proses pelayanan (Nugraha & Sumadi, 2020). Sumber daya manusia sangat penting bagi rumah sakit karena perannya dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatan operasional di rumah sakit (Sujarwanta, dalam Nurhayani, 2011). Produk jasa yang sesuai standar, dapat diwujudkan dengan merekrut karyawan yang tepat dan memberikan *training* yang memadai untuk menghasilkan karyawan yang profesional (Rohendi, 2019).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan yaitu : ada pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong (nilai  $p=0,002 < 0,05$ ). Semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Sebuah sistem informasi pendaftaran yang baik

dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses pendaftaran, sehingga memungkinkan pasien untuk mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, sistem informasi pendaftaran juga dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang pasien, sehingga memudahkan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan perawatan yang terbaik. Namun, jika sistem informasi pendaftaran tidak efektif atau tidak dapat diakses dengan mudah, maka hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan bahkan dapat menghambat akses mereka ke layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa sistem informasi pendaftaran yang digunakan memenuhi standar yang baik dan dapat diakses dengan mudah oleh pasien dan penyedia layanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, M. (2019). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang*. 25, 359–366.
- Alshurideh, M. (2022). *Uncertain Supply Chain Management Does electronic customer relationship management ( E-CRM ) affect service quality at private hospitals in Jordan ?* 10, 325–332. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.1.006>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Asmoro, R., P. Rohendi, A. Wahyudi, B. & Jujur, Utang. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://eprosiding.ars.ac.id/index.php/pmm/article/download/1034/452/4407>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97–102. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1190>
- Rohendi, A. (2019). The Service Management Triangle. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/115/107>
- Saputra, M. G., Nurdiana, F., Mahfiroh, A. P., & Nuriyati. (2020). Hubungan Pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien. *Johc*, 1(1), 1–7.
- Sujarwanta, T. H., Syaodih, E., & Rahim, A. H., (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. <http://ejurnal.ars.id/index.php/jsj>
- Ulumiah. (2018). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas*. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. <https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/index.php/E-Bis>
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/businesspreneur/article/download/5975/2840>

Widuri, W., Komara, E., & Rachman, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Yu, W., Yu, X., Hu, H., Duan, G., Liu, Z., & Wang, Y. (2013). *Use of hospital appointment registration systems in China: a survey study*. *Global Journal of Health Science*, 5(5), 193-201. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v5n5p193>

Zaid, A. A., Arqawi, S., & Mwais, R. A. (2020). *The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intenti*. April.

Zhao, P., Yoo, I., Lavoie, J., Lavoie, B. J., & Simoes, E. (2017). *Web-based medical appointment systems: A systematic review*. *Journal of Medical Internet Research*, 19(4), 1-9. <https://doi.org/10.2196/jmir.6747>