

## ANALISIS HUBUNGAN SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL TAHUN 2024

Eni Dani<sup>1\*</sup>, Kintoko Rochadi<sup>2</sup>, Surya Anita<sup>3</sup>, Frida Lina Br Tarigan<sup>4</sup>, Otniel Ketaren<sup>5</sup>

Universitas Sari Mutiara Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Corresponding Author : diklatrosiva@gmail.com

### ABSTRAK

Pendaftaran rawat jalan merupakan tahap awal yang penting dalam pelayanan rumah sakit karena berdampak pada pengalaman pasien, terutama pengguna BPJS. Proses pendaftaran yang lambat atau kurang efisien dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menurunkan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan sistem pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Murni Teguh Memorial Hospital. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2024. Sampel yang diambil menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 83 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji chi-square untuk melihat hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai sistem pendaftaran rawat jalan sudah baik, terutama dalam aspek reliabilitas (81%), integrasi (80%), dan aksesibilitas (76%). Sementara itu, kepuasan pasien juga tinggi, terutama dalam aspek konten (78%), akurasi (77%), dan format (75%). Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem pendaftaran dengan kepuasan pasien pengguna BPJS ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sistem pendaftaran rawat jalan di Murni Teguh Memorial Hospital memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Aspek reliabilitas dan integrasi merupakan faktor yang paling berpengaruh. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk meningkatkan aksesibilitas dan waktu respons guna mengoptimalkan pengalaman pasien pengguna BPJS.

**Kata kunci** : BPJS, *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, kepuasan pasien, rawat jalan, sistem pendaftaran

### ABSTRACT

Outpatient registration is the initial stage in healthcare services that plays a crucial role in determining service efficiency and patient satisfaction levels. A suboptimal registration system can lead to long waiting times, increased complaints from BPJS users, and reduced healthcare service effectiveness. This study employs a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected through questionnaires distributed to 83 BPJS outpatient users. The independent variable in this study is the quality of the registration system, measured based on five key dimensions: reliability, flexibility, integration, accessibility, and response time. Meanwhile, patient satisfaction as the dependent variable is measured using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model, which includes aspects of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data analysis was conducted using descriptive statistical tests and chi-square tests. The results indicate that most patients rate the registration system as excellent, particularly in terms of reliability (81%), integration (80%), and accessibility (76%). Patient satisfaction is also high, with content (78%), accuracy (77%), and format (75%) receiving positive evaluations. Statistical analysis reveals a significant relationship between the quality of the registration system and BPJS patient satisfaction ( $p\text{-value} < 0.05$ ). These findings demonstrate that the outpatient registration system at Murni Teguh Memorial Hospital positively contributes to BPJS patient satisfaction. Reliability and integration have the most significant influence on patient satisfaction, followed by accessibility and response time.

**Keywords** : registration system, patient satisfaction, BPJS, outpatient, End-User Computing Satisfaction (EUCS)

## PENDAHULUAN

Kesehatan mencakup berbagai layanan, mulai dari pelayanan kesehatan preventif hingga kuratif, termasuk rawat jalan dan rawat inap di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Implementasi program ini telah membawa perubahan signifikan dalam lanskap pelayanan kesehatan di Indonesia, meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan formal dan mengurangi beban finansial akibat biaya pengobatan. BPJS Kesehatan juga menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya, salah satu aspek krusial yang memerlukan perhatian khusus adalah kualitas pelayanan, terutama dalam proses administrasi seperti pendaftaran pasien rawat jalan. Efisiensi dan efektivitas proses ini memiliki dampak langsung terhadap pengalaman pasien dan, pada akhirnya, tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit dituntut untuk dapat mengelola alur pasien dengan lebih efisien, mengingat adanya batasan waktu pelayanan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

Manajemen sistem informasi rumah sakit pada bagian pendaftaran secara manual, menyebabkan penumpukan nomor antrian dan waktu tunggu pasien rawat jalan yang lama (Devi, 2019). Pendaftaran awal pasien rawat jalan memakan waktu yang cukup lama karena banyaknya data yang harus diisikan sesuai dengan prosedur dari rumah sakit tersebut. Waktu tunggu yang lama merupakan masalah terbesar dalam pelayanan kesehatan dan kondisi saat ini terkadang tidak diterima masyarakat dan mengakibatkan tekanan yang besar kepada staff rumah sakit (Deyka Kurniawati, Djasri and Utarini, 2021). Kepuasan pasien adalah tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf medis, dan kemudahan akses pelayanan. Menurut Widiyanto, Heru, Agustinus Kuswadiji, dan Kartika Kartika (2023), sistem pendaftaran online telah menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan peningkatan efisiensi dan pengurangan waktu tunggu menjadi faktor utama yang mendukung kepuasan tersebut.

Di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang, penelitian oleh Andriani (2023) juga menyoroti bahwa kualitas layanan pendaftaran online melalui aplikasi *WhatsApp* meningkatkan kepuasan pasien dengan meminimalisir antrian dan meningkatkan efisiensi komunikasi antara pasien dan rumah sakit. Penggunaan teknologi dalam sistem pendaftaran ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kemudahan akses informasi adalah kunci dari peningkatan kepuasan pasien. Murni Teguh Memorial Hospital menghadapi tantangan dalam pengelolaan sistem pendaftaran rawat jalan, dengan rata-rata 500 kunjungan rawat jalan per hari, efisiensi sistem pendaftaran menjadi krusial untuk kualitas pelayanan. Rumah sakit ini terus mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun ke tahun. Jumlah pasien menunjukkan peningkatan rata-rata 15% per tahun dalam kunjungan rawat jalan selama lima tahun terakhir. Peningkatan ini, meskipun positif dari segi pertumbuhan bisnis, juga membawa tantangan dalam hal manajemen alur pasien dan kualitas pelayanan.

Dari survey awal yang dilakukan oleh peneliti di Murni Teguh Memorial Hospital pada tanggal 15 Juli 2024 didapatkan hasil melalui wawancara dari 10 pasien rawat jalan, terdapat 6 pasien (60%) mengatakan bahwa pendaftaran *online* lebih rumit, 4 pasien (40%) mengatakan bahwa pendaftaran *online* lebih mudah dan lebih efisien. Dari survey diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak pasien yang mengeluh pada pendaftaran *online*. Sistem pendaftaran rawat jalan di Murni Teguh Memorial Hospital saat ini telah mengadopsi beberapa elemen teknologi dan memiliki beberapa fitur utama pendaftaran *online* melalui *website* atau aplikasi *mobile*, sistem antrian digital, integrasi dengan sistem rekam medis elektronik dan notifikasi untuk jadwal kunjungan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan sistem pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Murni Teguh Memorial Hospital.

## METODE

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, untuk mencari hubungan sistem pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Murni Teguh Memorial Hospital . Data yang digunakan merupakan data primer yang diambil langsung dari lapangan dengan menggunakan kuesioner, dengan memberikan kepada responden, jenis kuesioner yang digunakan adalah bersifat tertutup jadi responden hanya memilih salah satu pendapatnya. Dalam analisis data, digunakan Analisis Korelasi Bivariate dengan uji chi-square tabulasi silang, yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana dua variabel saling berhubungan dengan nilai ( $\alpha = 0,05$ ) atau pada tingkat kepercayaan 95%. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien yang melakukan pendaftaran di Rawat Jalan pengguna BPJS pada periode minggu pertama di bulan Juli 2024 sebanyak 500 pendaftaran, Jumlah sampel yang diambil sebanyak 83 orang pasien . Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara aksidental (*accidental sampling*). *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dengan dilakukan terhadap orang atau benda yang dijumpai. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang bersedia menjadi responden, mampu berkomunikasi dengan baik, telah melakukan pendaftaran di Rawat Jalan pengguna BPJS serta keluarga pasien, dimana pasien berusia  $< 20$  tahun

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Statistik Deskriptif Data Responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia Responden**

Usia	f	%
18 – 25	7	8
26 - 35	6	7
36 – 45	23	28
46 – 55	20	24
>56	27	33
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil dari tabel 1, dapat dilihat bahwa karakteristik responden Mayoritas responden berusia di atas 56 tahun (33%), sementara kelompok usia 36-45 tahun merupakan kelompok usia terbesar kedua (28%). Kelompok usia muda (18-25 tahun) hanya terdiri dari 8% responden. Berdasarkan jenis kelamin, perempuan mendominasi responden sebanyak 76%, dibandingkan laki-laki yang hanya 24%.

### Jenis Kelamin Responden

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	20	24
Perempuan	63	76
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Berdasarkan jenis kelamin, perempuan mendominasi responden sebanyak 76%, dibandingkan laki-laki yang hanya 24%.

### Jenis Pendidikan

Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA (55%),

diikuti oleh lulusan S1 (28%), dan hanya 4% responden yang berpendidikan SD atau SMP.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	3	4
SMP	3	4
SMA	46	55
D3	8	10
S1	23	28
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

### Hasil Analisis Bivariat dengan Uji *Chi-Square*

Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel dalam suatu penelitian, baik hubungan yang bersifat asosiatif maupun kausal. Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kedua variabel tersebut saling berhubungan atau memiliki pengaruh satu sama lain. Hasil dari analisis bivariat ini akan menghasilkan nilai signifikansi (*p-value*) yang menunjukkan ada tidaknya hubungan yang bermakna antara kedua variabel.

**Tabel 4. Analisis Bivariat Variabel Kualitas Sistem dan Kepuasan Pasien**

	STS		TS		N		S		SS		Total		P Value
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Reliabilitas													
Akses pendaftaran cepat	0	0.00%	0	0.00%	2	2.44%	18	21.95%	62	75.61%	82	100.00%	0.0000
Menu mudah dipahami	0	0.00%	0	0.00%	2	2.44%	17	20.73%	63	76.83%	82	100.00%	0.0000
Fleksibilitas Sistem													
Bisa diakses kapan saja	0	0.00%	0	0.00%	2	2.44%	18	21.95%	62	75.61%	82	100.00%	0.0000
Hanya dapat diakses pada waktu tertentu	3	3.66%	23	28.05%	12	14.63%	11	13.41%	33	40.24%	82	100.00%	0.0000
Dapat diakses oleh siapa saja	1	1.22%	3	3.66%	3	3.66%	15	18.29%	60	73.17%	82	100.00%	0.0000
Integrasi Sistem													
Mudah diakses dengan pendaftaran online	0	0.00%	0	0.00%	1	1.22%	19	23.17%	62	75.61%	82	100.00%	0.0000
Sistem mudah dipahami	0	0.00%	0	0.00%	1	1.22%	17	20.73%	64	78.05%	82	100.00%	0.0000
Aksesibilitas Sistem													
Menu mudah digunakan	0	0.00%	0	0.00%	1	1.22%	21	25.61%	60	73.17%	82	100.00%	0.0000

Menu jelas dan informatif	0	0.00%	0	0.00%	1	1.23%	18	22.22%	62	76.54%	81	100.00%	0.0000
Letak website intuitif	0	0.00%	0	0.00%	3	3.66%	18	21.95%	61	74.39%	82	100.00%	0.0000
<b>Waktu respon sistem</b>													
Pendaftaran tepat waktu	0	0.00%	2	2.44%	4	4.88%	16	19.51%	60	73.17%	82	100.00%	0.0000
Proses cepat dan efisien	0	0.00%	0	0.00%	3	3.66%	14	17.07%	65	79.27%	82	100.00%	0.0000

Tabel 4 menunjukkan distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas sistem pendaftaran berdasarkan lima aspek utama: Reliabilitas, Fleksibilitas, Integrasi, Aksesibilitas, dan Waktu Respon Sistem. Reliabilitas Sistem → Mayoritas pasien merasa puas (S) dan sangat puas (SS) terhadap akses pendaftaran yang cepat dan menu yang mudah dipahami. Fleksibilitas Sistem → Sebagian besar pasien merasa sistem belum sepenuhnya fleksibel, terutama pada akses yang hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, dengan 31.71% pasien tidak puas (TS + N). Integrasi Sistem → Pasien menilai sistem cukup baik dalam integrasi dengan pendaftaran online, dengan lebih dari 75% menyatakan sangat puas (SS). Aksesibilitas Sistem → Mayoritas pasien merasa menu mudah digunakan dan informatif, tetapi letak website masih perlu perbaikan, karena 3.66% pasien merasa netral (N). Waktu Respon Sistem → Meskipun sebagian besar pasien merasa sistem pendaftaran cukup cepat dan efisien, masih ada beberapa pasien yang merasa netral atau tidak puas terhadap kecepatan proses. Dengan P-Value = 0.0000, hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam sistem pendaftaran memiliki signifikansi tinggi terhadap kepuasan pasien, yang berarti ada hubungan kuat antara kualitas sistem dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5. Tabel Bivariat

	Kepuasan Jalan		Pasien Rawat		Total		P Value
	Cukup Puas		Sangat Puas				
	F	%	F	%	F	%	
<b>Reliabilitas</b>							
Akses pendaftaran cepat	10	12.05%	38	45.78%	48	57.83%	0.00
Menu mudah dipahami	8	9.64%	27	32.53%	35	42.17%	0.00
<b>Fleksibilitas Sistem</b>							
Bisa diakses kapan saja	18	21.69%	15	18.07%	33	39.76%	0.00
Hanya dapat diakses pada waktu tertentu	14	16.87%	12	14.46%	26	31.33%	0.00
Dapat diakses oleh siapa saja	13	15.66%	10	12.05%	23	27.71%	0.00
<b>Integrasi Sistem</b>							
Mudah diakses dengan pendaftaran online	9	10.84%	40	48.19%	49	59.04%	0.000
Sistem mudah dipahami	8	9.64%	26	31.33%	34	40.96%	0.00
<b>Aksesibilitas Sistem</b>							

Menu mudah digunakan	7	8.43	30	36.14	37	44.58	0.00
Menu jelas dan informatif	6	7.23	22	26.51	28	33.74	0.00
Letak website intuitif	5	6.02	13	15.66	18	21.69	0.00
<b>Waktu respon sistem</b>							
Pendaftaran tepat waktu	11	13.25	32	38.55	43	51.81	0.00
Proses cepat dan efisien	9	10.84	31	37.35	40	48.19	0.00

Hasil analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara semua variabel independen (reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan waktu respon) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS. Uji *Chi-Square* menghasilkan  $p\text{-value} < 0,05$  untuk semua variabel, menandakan hubungan yang bermakna. Secara lebih rinci, hasil menunjukkan bahwa setiap dimensi sistem memiliki kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien: Reliabilitas Dimensi ini memiliki nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 110.108 dengan  $p\text{-value}$  0.000, yang menunjukkan keandalan sistem dalam memberikan informasi yang konsisten. Pasien merasa yakin terhadap stabilitas sistem, sehingga mengurangi risiko ketidakpastian selama proses pendaftaran. Fleksibilitas Variabel fleksibilitas menunjukkan nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 46.307 dan  $p\text{-value}$  0.000, menandakan bahwa kemampuan sistem untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pasien sangat penting. Meski sebagian besar responden "Setuju" atau "Sangat Setuju", tanggapan netral (11%) menunjukkan adanya ruang untuk penyesuaian lebih lanjut, seperti fitur pilihan jadwal yang lebih variatif.

Integrasi Dimensi integrasi memiliki nilai *Pearson Chi-Square* tertinggi, yaitu 137.583 dengan  $p\text{-value}$  0.000. Ini mengindikasikan bahwa sistem yang terintegrasi dengan baik, seperti penggabungan rekam medis elektronik dan antrian digital, sangat dihargai oleh pasien. Integrasi ini juga meminimalkan potensi kesalahan administrasi. Aksesibilitas Dengan nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 62.209 dan  $p\text{-value}$  0.000, aksesibilitas sistem memberikan kontribusi besar terhadap kemudahan pengguna. Pasien merasa terbantu oleh antarmuka yang ramah pengguna dan kemampuan sistem untuk diakses melalui berbagai perangkat digital. Waktu Respon Dimensi ini menunjukkan nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 100.599 dan  $p\text{-value}$  0.000, yang menekankan pentingnya kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien. Sistem yang responsif memungkinkan pasien menghindari waktu tunggu yang lama, sehingga meningkatkan efisiensi layanan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa semua aspek sistem pendaftaran saling mendukung untuk menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pengguna BPJS di Murni Teguh Memorial Hospital.

### Penilaian Fleksibilitas Sistem Pendaftaran

Fleksibilitas sistem memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi dibandingkan kategori lainnya. Sebanyak 54.21% responden menyatakan cukup puas atau puas, sedangkan 44.58% menyatakan sangat puas. Bisa diakses kapan saja (39.76%) menjadi faktor yang paling berkontribusi dalam kepuasan pasien, menunjukkan bahwa pasien menginginkan kemudahan akses sepanjang waktu. Sistem yang hanya dapat diakses pada waktu tertentu (31.33%) dan sistem yang dapat diakses oleh siapa saja (27.71%) memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih menginginkan fleksibilitas lebih dalam waktu akses pendaftaran. Hasil uji *Chi-Square* ( $p\text{-value} = 0.000, < 0.05$ ) menunjukkan bahwa fleksibilitas sistem memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian Jayanti et al. (2021) yang menyatakan bahwa 39% responden



memberikan respon negatif terhadap fleksibilitas layanan pendaftaran, serupa dengan yang ditemukan di penelitian ini.

Fleksibilitas sistem pendaftaran merujuk pada kemampuan pasien untuk mengakses layanan pendaftaran sesuai dengan waktu dan kondisi yang mereka butuhkan. Sistem yang fleksibel memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran kapan saja tanpa terbatas oleh jam operasional tertentu. Selain itu, sistem yang baik juga harus dapat diakses oleh berbagai jenis pasien, termasuk mereka yang mungkin membutuhkan bantuan dalam proses pendaftaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Jayanti et al. (2021), yang menemukan bahwa 39% responden memberikan respon negatif terhadap fleksibilitas layanan pendaftaran di fasilitas kesehatan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan dalam waktu akses sistem pendaftaran bukan hanya terjadi di satu fasilitas kesehatan, tetapi juga menjadi permasalahan umum di berbagai institusi kesehatan yang menggunakan sistem pendaftaran berbasis teknologi.

Fleksibilitas yang rendah dalam sistem pendaftaran sering kali dikaitkan dengan keterbatasan sumber daya, kebijakan operasional rumah sakit, atau kendala teknis dalam pengelolaan sistem berbasis digital. Oleh karena itu, peningkatan fleksibilitas sistem menjadi salah satu faktor utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Untuk menguji hubungan antara fleksibilitas sistem dengan kepuasan pasien, dilakukan uji Chi-Square, yang menghasilkan  $p\text{-value} = 0.000 (< 0.05)$ . Hasil ini menunjukkan bahwa fleksibilitas sistem memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin fleksibel sistem pendaftaran dalam memberikan akses yang luas kepada pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap sistem tersebut. Hasil ini juga konsisten dengan prinsip patient-centered care, di mana layanan kesehatan yang baik harus berorientasi pada kebutuhan pasien dan memungkinkan akses yang mudah serta fleksibel. Berdasarkan temuan ini, ada beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan fleksibilitas sistem pendaftaran agar lebih memenuhi kebutuhan pasien:

Mengembangkan sistem pendaftaran online yang dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu operasional. Memastikan bahwa pasien dapat melakukan pendaftaran tidak hanya selama jam kerja, tetapi juga pada waktu-waktu lain, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu akibat pekerjaan atau alasan lainnya, memperluas opsi pendaftaran bagi pasien, menyediakan lebih dari satu metode pendaftaran, seperti pendaftaran melalui aplikasi seluler, situs web rumah sakit, atau chatbot whatsapp. Mengembangkan fitur self-registration kiosk di rumah sakit agar pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus bergantung pada jam operasional loket pendaftaran, mempermudah akses bagi pasien dengan mobilitas terbatas, memastikan bahwa sistem pendaftaran dapat digunakan dengan mudah oleh pasien yang memiliki keterbatasan fisik atau kesulitan dalam menggunakan perangkat digital. Penilaian terhadap Integrasi Sistem Pendaftaran.

Sebanyak 79.52% pasien menyatakan sangat puas dengan integrasi sistem, terutama terkait kemudahan akses dengan pendaftaran online. Namun, 20.48% pasien masih merasa bahwa sistem belum sepenuhnya mudah dipahami. Mudah diakses dengan pendaftaran online (59.04%) menunjukkan hasil positif. Namun, hanya 40.96% pasien yang menyatakan sistem mudah dipahami, menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam edukasi atau desain sistem yang lebih intuitif. Hasil uji Chi-Square ( $p\text{-value} = 0.000, < 0.05$ ) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara integrasi sistem dan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Patria & Amartiria (2017) yang menemukan bahwa sistem yang tidak terintegrasi dengan baik berdampak pada kepuasan pasien di UPT Puskesmas Branti Raya ( $p\text{-value} 0.012 < 0.05$ ). Integrasi sistem pendaftaran merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan kelancaran dan efisiensi pelayanan kesehatan. Sistem yang terintegrasi dengan baik memungkinkan pasien untuk mendaftar dengan mudah melalui berbagai platform,

seperti pendaftaran online, aplikasi seluler, atau layanan berbasis web, sehingga mengurangi antrian fisik dan mempercepat proses administrasi di rumah sakit.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai aspek kualitas sistem pendaftaran rawat jalan, ditemukan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap sistem yang digunakan. Hubungan antara Sistem Pendaftaran dan Kepuasan Pasien. Hasil analisis bivariat dengan uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa semua aspek sistem pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, dengan  $p\text{-value} = 0,000 (<0,05)$ . Artinya, terdapat hubungan yang kuat antara kualitas sistem pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, Widjaja, L., Rumana, N. A., & Fannya, P. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 2(1), 1–7.
- Anisa Dyah Irawati, Puteri Fannya, Laela Indawati, & Nanda Aula Rumana. (2021). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 36–41. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i1.163>
- Arumsari, W., & Desty, R. T. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien RS X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 67. <https://doi.org/10.31331/ijhco.v4i2.2940>
- Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593–599. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Gita Arum Kumalasari. (2024). Jurnal Kesehatan dan Teknologi Medis Pengaruh Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile. 8(5), 28–35.
- Kesehatan, J. I. (2023). Barongko Barongko. 2(1), 41–55.
- Mutaqqin, Z., Arts, T. M., & Hadi, L. (2021). JIMKesmas JIMKesmas. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 56–67.
- Nesa, N, W. I. E. (2015). Tingkat Kepuasan Pengguna Website. 2(January 2015), 128–134.
- Ningsih, E. R. S., & Suryani, A. I. (2023). Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7185–7190. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.19535>
- Nurazizzah, N. A., Yulida, R., Seha, H. N., & Indonesia, P. P. (2024). Jurnal Kesmas Prima Indonesia Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri Di RS Nur. 8(2), 1–6.



- Nurul Wahyu Anggraeni, Trismianto Asmo Sutrisno, & Sri Sugiarsi. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran *Online* pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN Di RSUD Kabupaten Temanggung. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 4(1), 1.
- Purba, P. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44–48. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
- Rachman, M. A., & Fitroh Lisya Farasi, F. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Haryoto Online Dengan Menggunakan Metode Eucs. *Jrmik*, 5(1), 68–81. <https://doi.org/10.58535/jrmik.v5i1.67>
- Rizkya, A. A., & Yuliani, R. D. (2023). Kepuasan Pasien dalam Penggunaan Sistem Informasi Portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. 1–7.
- Rosyidah, K., Tri Sugiyarti, A., & Yusmanisari, E. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(01), 150–160. <https://doi.org/10.59141/jsi.v6i01.70>
- Rumah, D. I., Systematic, S., Puspitasari, S. C., & Fidyaningsih, R. (2023). JKA ( *Jurnal Kesehatan Arrahma* ). *Jurnal Kesehatan Arrhman*, 1(1), 5–11.
- Salim, R. A., Jayadie, A., & Tahir, T. Bin. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis *Cloud*. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 902–909. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13836>
- Sari, M. M., Ismainar, H., Irfa, V., Sarmida, R., & Simanjuntak, C. (2024). Anjungan Pendaftaran Mandiri Dirumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2023. 8(April), 1207–1222.
- Silvia Astuti, Rosyidah, R., & Rochana Rulyandari. (2024). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(1), 144–153. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i1.4226>
- Wahyuni, A. T., & Gunawan, E. (2024). Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat. 8(4), 2990–2995.
- Xi, K., Sma, I. P. A., & Yogyakarta, M. (2023). 1, 2 1,2. 5(2), 3089–3100.