

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENERAPAN LAYANAN *SELF CHECK-IN* MELALUI APLIKASI MYSILOAM DALAM MENGURANGI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DI SILOAM *HOSPITALS* AMBON

Dessy Natalia Ofa<sup>1\*</sup>, Precia Widyatomo<sup>2</sup>, Andri Hondir<sup>3</sup>

Departement of Hospital Administration, Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : dessyofa31@gmail.com

### ABSTRAK

Digitalisasi layanan administrasi kesehatan semakin berkembang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah self check-in melalui aplikasi MySiloam, yang bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien. Namun, efektivitas layanan ini terhadap kepuasan pasien masih perlu diteliti lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien serta membandingkan data waktu tunggu yang tercatat di MySiloam dengan pengalaman pasien secara langsung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif menggunakan SPSS dengan uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis (uji t), dan regresi linier sederhana. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepuasan pasien serta wawancara terkait waktu tunggu, yang kemudian dibandingkan dengan data sistem MySiloam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan pasien. Selain itu, terdapat perbedaan signifikan antara waktu tunggu yang tercatat di MySiloam dengan persepsi pasien. Implementasi self check-in terbukti mengurangi waktu tunggu secara signifikan, meningkatkan efisiensi layanan rumah sakit. Kesimpulannya, penggunaan MySiloam efektif dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien, namun diperlukan optimalisasi lebih lanjut agar data sistem lebih akurat dalam mencerminkan pengalaman pasien.

**Kata kunci** : digitalisasi layanan kesehatan, kepuasan pasien, MySiloam, *self check-in*, waktu tunggu

### ABSTRACT

*The digitalization of health administration services is increasingly developing to improve the efficiency of hospital services. One of the innovations implemented is self-check-in through the MySiloam application, which aims to reduce patient registration waiting time. However, the effectiveness of this service on patient satisfaction still needs further research. This study aims to analyze the effect of registration waiting time on patient satisfaction and compare the waiting time data recorded in MySiloam with direct patient experience. The research method used is a quantitative approach using SPSS with validity, reliability, hypothesis testing (t-test), and simple linear regression. Data were collected through patient satisfaction questionnaires and interviews related to waiting time, which were then compared with MySiloam system data. The results showed that waiting time had a significant effect on patient satisfaction, with the longer the waiting time, the lower the level of patient satisfaction. In addition, there was a significant difference between the waiting time recorded in MySiloam and patient perception. The implementation of self-check-in has been shown to significantly reduce waiting time, increasing the efficiency of hospital services. In conclusion, the use of MySiloam is effective in reducing waiting time and increasing patient satisfaction, but further optimization is needed so that the system data is more accurate in reflecting the patient experience.*

**Keywords** : waiting time, patient satisfaction, self check-in, MySiloam, digitalization of healthcare services

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi merupakan salah satu elemen yang sangat memengaruhi keberlangsungan kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai

salah satu alat bantu guna mempermudah pekerjaan dapat menunjang pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Fitriansyah and Harris dalam Prajna, 2022 ). Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (Komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (Preventif) kepada masyarakat. Di era ini, semakin tingginya perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia dan bertambahnya keluhan dari masyarakat sehingga membuat harapan masyarakat terhadap rumah sakit yang berkualitas dan terjangkau semakin banyak, sehingga setiap rumah sakit harus terus berusaha untuk mempertahankan diri dalam kondisi yang semakin tinggi tersebut. Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebuah pelayanan medis harus dapat menyediakan pelayanan berkualitas, dapat memberikan tuntutan dan memenuhi persepsi masyarakat dengan maksimal (Rifai M, 2020).

Kualitas layanan adalah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata (*actual performance*) yang mereka terima. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan akan buruk atau tidak memuaskan (Parasuraman, et al., 1985). Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Soumokil dalam Sukur, 2023).

Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah rumah sakit telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Hasan dan Putra, 2019). Akan tetapi pada kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya.

Registrasi rawat jalan merupakan pelayanan administrasi yang wajib didatangi oleh pasien yang ingin mendapatkan pelayanan Kesehatan ataupun informasi seputar pengobatan ataupun pemeriksaan lainnya yang ingin didapatkan di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan gerbang utama di RS yang memiliki peranan penting bagi pasien karena pada bagian ini kesan awal bagi pasien yang akan menerima layanan. Tolak ukur penilaian citra RS berawal dari waktu tunggu di registrasi rawat jalan. Jika waktu tunggu pada layanan ini berlangsung lama, maka dapat menyebabkan ketidak nyamanan pasien sehingga berpengaruh pada citra RS dimasa yang akan datang mendatang (Bangun at al.,2022).

Rumah Sakit Siloam Ambon adalah salah satu bagian dari Siloam Hospitals Group, jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia. Didirikan dengan visi menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan teknologi modern, RS Siloam Ambon melayani berbagai kebutuhan medis masyarakat Ambon dan sekitarnya. Dari data kunjungan pasien rawat jalan di RS Siloam Ambon, terlihat bahwa setiap bulannya mengalami peningkatan jumlah pasien. Berdasarkan data 8 bulan terakhir, yaitu periode Januari hingga Agustus 2024, rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan setiap bulannya mencapai 16.646 pasien dengan beragam kasus dan jenis penyakit. Kondisi ini memberikan dampak dan tantangan terhadap layanan pendaftaran, seperti waktu tunggu yang lama, antrean yang Panjang, serta proses pendaftaran yang memakan waktu cukup lama, sehingga sering kali menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan pendaftaran di Rumah Sakit Siloam Ambon. Sehingga untuk mengatasi masalah ini, Siloam Hospitals Ambon menerapkan digitalisasi melalui inovasi layanan self check-in dari aplikasi MySiloam, yang dapat diakses melalui ponsel dengan koneksi internet.

Aplikasi MySiloam sangat membantu pasien yang ingin berkonsultasi dengan dokter untuk perawatan rawat jalan di Siloam Hospitals Ambon. Pasien dapat dengan mudah melakukan reservasi online mulai dari H-30 hari hingga H-1 jam sebelum jadwal konsultasi dengan dokter. Selanjutnya, pasien akan menerima notifikasi melalui WhatsApp mengenai jadwal konsultasi mereka. Saat hari konsultasi tiba, pasien dapat melakukan self check-in menggunakan aplikasi MySiloam dari jarak minimal 500 meter dari rumah sakit. Nomor antrian pasien akan muncul secara virtual di aplikasi, yang memungkinkan pasien untuk langsung menuju ruang praktek dokter tanpa perlu mengambil nomor antrian di rumah sakit dan menunggu dipanggil oleh staf Front Office. Dengan demikian, pasien dapat memperkirakan waktu tunggu pendaftaran mereka di rumah sakit untuk perawatan medis, dan meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan. Layanan self check-in bertujuan untuk mempersingkat waktu tunggu pendaftaran pasien, memberikan kemudahan kepada pasien, dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit.

Namun demikian, meskipun layanan self check-in telah di terapkan, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian atau di ukur oleh Perusahaan terkait seberapa efektif dan seberapa besar manfaat dari layanan self check-in dari aplikasi MySiloam ini dalam kaitannya dengan kepuasan pasien. Beberapa laporan dan umpan balik dari pasien menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan terhadap lamanya waktu tunggu pendaftaran, yang mengindikasikan bahwa layanan self check-in mungkin belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien dan layanan ini belum berjalan efektif bagi pasien. Hal ini mendorong perlunya kajian mendalam untuk mengetahui sejauh mana layanan ini berhasil mengurangi waktu tunggu serta dampaknya terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menjadi sangat penting mengingat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan layanan rumah sakit. Dengan memahami persepsi pasien terhadap penerapan layanan self check-in, Rumah Sakit Siloam Ambon dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan self check-in melalui aplikasi MySiloam, khususnya dalam konteks pengurangan waktu tunggu pendaftaran di Siloam Hospitals Ambon. Dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas layanan self check-in dan menjadi dasar bagi pihak rumah sakit untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis data sekunder dari aplikasi MySiloam. Peneliti akan menganalisis waktu tunggu pendaftaran melalui layanan self check-in dari MySiloam sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen untuk mengukur pengaruh penerapan aplikasi dalam mengurangi waktu tunggu di Siloam Hospitals Ambon. Populasi penelitian ini adalah pasien yang menggunakan layanan self check-in melalui aplikasi MySiloam di Siloam Hospitals Ambon dengan jumlah populasi sebesar 3.612 pasien pada bulan Agustus 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pasien yang menggunakan layanan self check-in dan berobat pada hari Senin hingga Jumat, dengan jadwal pengambilan sampel selama 4 minggu. Sampel yang diambil adalah 360 pasien, dengan total 126 pasien yang memenuhi kriteria penelitian. Data primer diperoleh melalui kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien, sedangkan data sekunder diambil dari MySiloam Dashboard yang berisi data demografi pasien dan waktu tunggu pendaftaran.

Peneliti menggunakan analisis jalur (path analysis) dengan SPSS untuk menganalisis hubungan antar variabel. Uji validitas dilakukan dengan Pearson correlation untuk mengukur

keabsahan kuesioner, sementara uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian. Uji hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan signifikansi 5%. Uji Beda: Menggunakan ANOVA 2 arah dengan interaksi untuk membandingkan perbedaan antara kelompok. Uji Regresi Linear Sederhana: Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi sederhana:  $Y = a + bX$ , dimana Y adalah kepuasan pasien, X adalah waktu tunggu, a adalah konstanta, dan b adalah koefisien regresi.

## HASIL

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Item	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan
KP1	0.756	Valid
KP2	0.521	Valid
KP3	0.412	Valid

Dari hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson, diperoleh bahwa beberapa item dalam kuesioner memiliki koefisien korelasi yang cukup tinggi (di atas 0.3), sehingga dapat dianggap valid. Namun, jika ada item dengan nilai korelasi kurang dari 0.3, maka item tersebut tidak valid dan perlu direvisi atau dihilangkan. Akan tetapi dalam penelitian ini dinyatakan semua item kuesioner valid dan dapat diandalkan.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	Keterangan
0.739	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0.739, yang berarti instrumen penelitian ini reliabel. Reliabilitas yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur kepuasan pasien terhadap layanan self check-in MySiloam. Dengan kata lain, jika penelitian ini dilakukan kembali dengan responden yang berbeda dalam kondisi yang serupa, hasil yang diperoleh akan konsisten dan dapat dipercaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner dapat digunakan secara valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran.

**Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Statistik Uji	p-Value	Interpretasi
Waktu Tunggu > Kepuasan Pasien	0.5123	0.0021	Hipotesis diterima
Perbedaan Waktu Tunggu (Mysiloam vs Wawancara)	-2.856	0.0045	Hipotesis diterima

Berdasarkan hasil analisis statistik, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien diuji menggunakan uji korelasi Pearson. Nilai statistik uji yang diperoleh adalah 0.5123 dengan p-value sebesar 0.0021. Karena p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05, maka hipotesis alternatif (H1) diterima. Artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin lama waktu tunggu yang dirasakan pasien, semakin rendah tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hal ini sejalan dengan teori bahwa pasien cenderung lebih puas jika waktu tunggu pelayanan lebih cepat dan efisien.

Untuk hipotesis kedua (H2), uji t berpasangan dilakukan untuk membandingkan perbedaan waktu tunggu antara data yang diperoleh dari dashboard MySiloam dengan data berdasarkan

wawancara langsung dengan pasien. Hasil uji menunjukkan nilai statistik sebesar -2.856 dengan p-value 0.0045. Karena p-value lebih kecil dari 0.05, hipotesis alternatif (H2) diterima. Ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara waktu tunggu yang dicatat oleh sistem Mysiloam dengan waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien. Dengan kata lain, ada kemungkinan bahwa data yang tercatat di sistem tidak selalu mencerminkan pengalaman pasien secara akurat, dan terdapat perbedaan persepsi antara sistem dan pasien dalam mengukur durasi waktu tunggu.

Dari kedua hasil uji ini, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu memang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga perlu adanya upaya peningkatan efisiensi pelayanan agar waktu tunggu semakin singkat dan kepuasan pasien dapat meningkat. Selain itu, terdapat perbedaan antara data sistem dan persepsi pasien mengenai waktu tunggu, sehingga pihak rumah sakit dapat mengevaluasi sistem pencatatan waktu tunggu agar lebih akurat dalam merepresentasikan pengalaman pasien. Dengan memahami faktor-faktor ini, rumah sakit dapat melakukan perbaikan pada sistem layanan self check-in serta meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

**Tabel 4. Hasil Uji Beda Sebelum vs Setelah Menggunakan MySiloam**

Statistik Uji t	Nilai p	Interpretasi
4.826	0.000005	Tolak $H_0$ (Terdapat perbedaan signifikan)

Hasil uji beda menggunakan uji t independen menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara waktu tunggu sebelum dan setelah menggunakan layanan self check-in melalui aplikasi MySiloam. Dengan nilai statistik uji t sebesar 4.826 dan nilai p sebesar 0.000005, hasil ini mengindikasikan bahwa setelah penerapan MySiloam, waktu tunggu pasien mengalami penurunan yang signifikan. Sebelum menggunakan aplikasi, pasien lebih banyak mengalami waktu tunggu yang lebih lama, sedangkan setelah menggunakan MySiloam, waktu tunggu menjadi lebih singkat dan lebih efisien.

Beberapa faktor dapat menjelaskan perbedaan ini. Pertama, efisiensi layanan meningkat setelah implementasi sistem MySiloam. Pasien dapat melakukan check-in secara mandiri tanpa harus menunggu lama di loket administrasi, sehingga mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan. Kedua, pencatatan waktu tunggu menjadi lebih akurat dan sistematis setelah sistem digital diterapkan. Sebelum menggunakan MySiloam, waktu tunggu lebih banyak diukur berdasarkan persepsi pasien, yang bisa bervariasi. Namun, dengan pencatatan berbasis sistem, data menjadi lebih objektif dan mencerminkan kondisi yang lebih nyata. Ketiga, adanya pengurangan interaksi manual dengan petugas administrasi juga berkontribusi terhadap pengurangan waktu tunggu. Sebelumnya, pasien harus mengambil nomor antrian secara langsung dan menunggu panggilan petugas, sedangkan setelah MySiloam, pasien dapat langsung masuk dalam antrian sistem dan menghemat waktu.

Selain itu, penerapan MySiloam juga memungkinkan rumah sakit untuk mengoptimalkan proses pelayanan. Dengan adanya data real-time, rumah sakit dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik, mencegah kepadatan pasien pada jam-jam tertentu, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan administrasi di rumah sakit, seperti yang dilakukan oleh MySiloam, berperan penting dalam meningkatkan efisiensi waktu tunggu pasien rawat jalan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar sosialisasi dan implementasi layanan digital diperluas, memastikan bahwa infrastruktur teknologi siap mendukung sistem digitalisasi, serta melakukan evaluasi berkala terhadap performa aplikasi guna menjaga efisiensi dan kepuasan pasien.

Dengan adanya perbedaan waktu tunggu yang signifikan sebelum dan setelah penggunaan MySiloam, penelitian ini menguatkan bahwa teknologi digital dalam layanan kesehatan

memiliki dampak yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit yang ingin meningkatkan efisiensi layanan administrasi dan kepuasan pasien disarankan untuk mengadopsi sistem digital yang lebih luas, mengintegrasikan fitur-fitur inovatif yang dapat mempercepat proses layanan, serta memberikan dukungan yang optimal bagi pasien dalam menggunakan teknologi ini. Kesimpulannya, digitalisasi seperti MySiloam bukan hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga merupakan solusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Variabel	Koefisien (Coef.)	Std. Error	t-Statistik	p-Value	95% Confidence Interval
Konstanta (a)	7.2145	0.4301	16.7894	0.00001	(6.5123 - 7.9167)
Rentang Waktu Tunggu (X)	-0.6258	0.0983	-6.3645	0.00003	(-0.8221 - -0.4295)

Pada analisis regresi linier sederhana ini, kita mencoba melihat pengaruh waktu tunggu pasien (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y). Model regresi yang diperoleh adalah:  $Y=7.2145-0.6258X$ . Dari hasil regresi, konstanta (a) sebesar 7.2145 menunjukkan bahwa jika waktu tunggu (X) bernilai nol, maka kepuasan pasien diprediksi memiliki nilai 7.2145. Sementara itu, koefisien regresi (b) sebesar -0.6258 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam waktu tunggu pendaftaran akan menurunkan kepuasan pasien sebesar 0.6258 poin.

Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa p-value untuk variabel waktu tunggu adalah 0.00003, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05. Ini berarti bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, nilai t-statistik untuk waktu tunggu adalah -6.3645, yang menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Interval kepercayaan (95%) untuk koefisien waktu tunggu berada dalam rentang (-0.8221 hingga -0.4295), yang tidak mencakup nol. Ini semakin menegaskan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pasien. Kesimpulannya, dalam penelitian ini, waktu tunggu pendaftaran melalui layanan self check-in di aplikasi MySiloam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Siloam Hospitals Ambon. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan dan mengoptimalkan sistem antrian dan layanan pendaftaran untuk mengurangi waktu tunggu pasien guna meningkatkan kepuasan mereka.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana et al. (2019) yang menyatakan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin menurun. Studi mereka di Puskesmas Maccini Sombala menunjukkan bahwa pasien yang mengalami waktu tunggu yang lebih lama cenderung memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya untuk mengurangi waktu tunggu, seperti penerapan sistem digitalisasi, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Marsepa (2021) juga mendukung hasil penelitian ini. Mereka menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten. Dengan adanya sistem administrasi yang lebih efisien dan digitalisasi dalam layanan kesehatan, pasien tidak perlu lagi menghabiskan

waktu lama untuk menunggu pelayanan, sehingga kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan meningkat. Implementasi sistem MySiloam dalam penelitian ini juga memberikan hasil yang serupa, di mana setelah penerapan aplikasi, waktu tunggu pasien mengalami penurunan yang signifikan.

Penelitian Santoso & Bernarto (2022) mengungkapkan bahwa selain waktu tunggu, faktor keterjangkauan harga dan kualitas pelayanan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, meskipun harga tidak menjadi variabel utama yang dianalisis, kualitas pelayanan melalui percepatan waktu tunggu dapat dikategorikan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi pengalaman pasien. Studi ini menunjukkan bahwa pasien lebih cenderung puas ketika mendapatkan layanan dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan efisien. Oleh karena itu, penerapan teknologi seperti MySiloam menjadi solusi strategis dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara waktu tunggu yang dicatat dalam sistem MySiloam dan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Simarmata et al. (2021), yang menemukan bahwa dalam beberapa kasus, terdapat perbedaan antara waktu tunggu yang dilaporkan dalam sistem administrasi rumah sakit dengan pengalaman nyata pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan pencatatan waktu, keterlambatan dalam pemrosesan data, atau persepsi pasien terhadap durasi waktu tunggu yang lebih lama dari yang sebenarnya. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi sistem secara berkala untuk memastikan bahwa data yang tercatat benar-benar mencerminkan pengalaman pasien.

Selain itu, penelitian Zuraidah et al. (2023) menyoroti bahwa penerapan teknologi digital seperti e-resep dan sistem administrasi berbasis digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, penerapan MySiloam sebagai sistem pendaftaran digital telah memberikan dampak positif dalam mengurangi waktu tunggu pasien. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan administrasi rumah sakit tidak hanya membantu dalam meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan pasien. Dari hasil analisis regresi linier yang telah dilakukan, ditemukan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sebagaimana dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.00003 yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05. Hal ini menegaskan bahwa semakin lama waktu tunggu pasien, semakin rendah tingkat kepuasan mereka. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Simarmata et al. (2021) yang menunjukkan bahwa efisiensi dalam pelayanan administrasi dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengoptimalkan sistem administrasi dengan memastikan bahwa teknologi yang diterapkan benar-benar dapat mengurangi waktu tunggu pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi dalam layanan administrasi rumah sakit memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit yang ingin meningkatkan efisiensi layanan administrasi dan kepuasan pasien mengadopsi sistem digitalisasi yang lebih luas. Sosialisasi dan edukasi kepada pasien mengenai penggunaan MySiloam juga perlu dilakukan agar semakin banyak pasien yang memanfaatkan fitur ini. Evaluasi berkala terhadap performa aplikasi dan infrastruktur teknologi di rumah sakit juga sangat penting agar sistem tetap berjalan optimal dan terus memberikan manfaat bagi pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pendaftaran melalui layanan *self check-in* di aplikasi MySiloam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan pasien di Siloam Hospitals Ambon. Hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu pasien, semakin rendah tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan perbedaan yang signifikan antara waktu tunggu yang tercatat dalam sistem MySiloam dengan waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien berdasarkan wawancara langsung, yang mengindikasikan adanya gap persepsi antara pencatatan sistem dan pengalaman nyata pasien.

Selain itu, uji beda sebelum dan sesudah penggunaan MySiloam menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi kesehatan memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan. Pasien yang menggunakan layanan self check-in mengalami waktu tunggu yang lebih singkat dibandingkan mereka yang masih mengandalkan metode pendaftaran manual. Hal ini membuktikan bahwa implementasi teknologi digital dalam pelayanan rumah sakit dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi operasional, serta berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dari temuan ini, ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan. Pertama, rumah sakit perlu terus mengoptimalkan sistem self check-in dengan meningkatkan keandalan teknologi dan memastikan bahwa semua pasien memahami cara menggunakannya secara efektif. Kedua, evaluasi berkala terhadap sistem pencatatan waktu tunggu di MySiloam sangat diperlukan agar data yang dihasilkan lebih sesuai dengan pengalaman pasien. Ketiga, selain fokus pada waktu tunggu, rumah sakit juga dapat mengeksplorasi faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, seperti kualitas layanan medis, interaksi dengan tenaga kesehatan, serta kenyamanan fasilitas rumah sakit.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, seperti aspek komunikasi, kemudahan penggunaan aplikasi, serta pengalaman keseluruhan pasien dalam proses pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat diperluas dengan mempertimbangkan faktor demografi, seperti usia dan tingkat literasi digital pasien, untuk melihat apakah terdapat perbedaan dalam pengalaman penggunaan layanan digital di berbagai kelompok pasien. Dengan memperluas cakupan penelitian dan menggunakan metode yang lebih komprehensif, hasil yang diperoleh dapat memberikan rekomendasi yang lebih holistik bagi peningkatan layanan kesehatan digital di masa depan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

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

- Agustina, R. (2020). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan Satui. *Jurnal Kesehatan*. <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/3723/1/ARTIKEL%20RIKA%20FIX.pdf>.
- APHA. (2005). *Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater* 18th edition. Washington DC Az. Metode Penelitian Rancob – Two Way Anova. Bahan Ajar Jurusan Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Brawijaya.
- Ardiansyah, M. I., & Ahyudanari, E. (2017). Perbandingan Kinerja Pelayanan Self Check-In dengan Check-In Konvensional untuk Maskapai Citilink dan Airasia Di Bandar Udara Internasional Surabaya. *Jurnal Teknis ITS*. 6 (2), 2–7. <http://ejournal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/26889>
- Bangun, S. M. B., Diaz, A. S., & Hanum, L. (2022). *The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk*

- Pakam. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, 4(2), 128–133.  
<https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085>
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*. Jakarta:Dirjen Yanmed.
- Dewi, M. O., & Marsepa, E. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten. *Nusantara Hasana Journal*, 1(7), 33-37.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2021). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. *Nerspedia*, 1(1), 1-10.  
<https://nerspedia.ulm.ac.id/index.php/nerspedia/article/view/6>
- Fether, B., & Barsasella, D. (2018). Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Swit Jakarta Timur. *Jurnal Management Informasi Kesehatan Indonesia*. 43–54. <https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/69>
- Fitriansyah, A. and Harris, I. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI)*, 6, pp. 9–17. <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>.
- Fornell, Claes, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, dan Barbara Everitt Bryant (1996), "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings," *Journal of Marketing*, 60 (Oktober), 7-18.
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *urnal romotif reventif*, 6(4), 593-599. <https://doi.org/10.47650/jpp.v6i4.899>.
- Hult, Tomas M., Forrest V. Morgeson, Neil A. Morgan, Sunil Mithas, dan Claes Fornell (2017), "Do Managers Know What Their Customers Think and Why?" *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45 (1), 37-43
- Kemendes RI. (2008) Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.
- Kholifatun, S., Rumana, N. A., Dewi, D. R., Yulia, N., Atmojowati, F., & Safitri, Y. (2022). Kualitas Sistem Informasi Self Check-In di RS PON Jakarta menggunakan Webqual4.0. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 77. Retrieved from <https://jmiki.apfirmik.or.id/jmiki/article/view/391>
- Kotler, P. et al. (2000) Principles of Marketing. *The Economic Journal*. Volume 38, Issue 151. <https://doi.org/10.2307/2224326>.
- Kurniati, R., & Jaroji, J. (2018). Sistem Antrian Multi Channel Rumah Sakit Berbasis Web. *Jurnal INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 3(2), 140. <https://doi.org/10.35314/isi.v3i2.827>
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal kesehatan*, 12(2), 99-111.
- Nining Rika Anggela, & Walid Jumlad. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 127–134. <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3.134>
- Nurlian, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Kesehatan STIK Bina Husada Palembang*.
- Prajna, P., & Purba, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta: Array. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44–48. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Gramedia Pustaka Utama.

- Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat, Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1).
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2). <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245-252.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). *Analysis of Patient Satisfaction at the Piru Regional General Hospital. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543-551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukur, M. (2023). Hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli urologi Rumah Sakit Islam Banjarnegara. *Jurnal Kesehatan*. [http://repository.unissula.ac.id/33376/2/30902200278\\_fullpdf.pdf](http://repository.unissula.ac.id/33376/2/30902200278_fullpdf.pdf)
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing.
- Tursini, W., Pudji Setiawati, E., Ferdian, D., Gondodiputro, S., Wiwaha, G., & K. Sunjaya, D. (2022). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. *Jurnal Sehat Masada*, 16(1), 202-216. <https://doi.org/https://doi.org/10.38037/jsm.v16i1.287>
- Zuraidah, E., Hadiyati, E., & Muawanah, U. (2023). Pengaruh Harga, Penerapan E-Resep dan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains dan Teknologi*, 10(1), 84-104.