

Analisis Hubungan Penerapan Sistem Pendaftaran Pasien Secara Online dengan Efektivitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD DRS. H. Amri Tambunan

Analyzing the Relationship Between Online Patient Registration System Implementation, Service Effectiveness, and Patient Satisfaction at Drs. H. Amri Tambunan Regional General Hospital

Doli Naufal Ritonga¹, Rahmadani Sitepu^{2*}, Basyariah Lubis³

^{1,2,3} Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia
E-mail: drsitepu@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi rumah sakit yang belum optimal, seperti waktu tunggu yang lama, antrean yang tidak teratur, serta keterbatasan akses informasi, dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penerapan sistem pendaftaran pasien secara online menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan kemudahan akses bagi pasien. Efektivitas implementasi sistem tersebut serta hubungannya dengan kepuasan pasien masih perlu dikaji secara empiris. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis hubungan penerapan sistem pendaftaran pasien secara online dengan efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Drs. H. Amri Tambunan. Penelitian ini menerapkan desain kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Sampel penelitian berjumlah 95 pasien rawat jalan yang menggunakan sistem pendaftaran online melalui WhatsApp dan Mobile JKN, menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert, kemudian dianalisis dengan uji univariat, uji normalitas *Shapiro–Wilk*, dan uji korelasi *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerapan sistem pendaftaran online terkategori tinggi (63,2%) dengan nilai rata-rata 82,46. Tingkat efektivitas pelayanan juga terkategori tinggi (65,3%) dengan nilai rata-rata 83,12, serta tingkat kepuasan juga tinggi (67,4%) dengan nilai rata-rata 84,25. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan positif antara penerapan sistem pendaftaran online dengan efektivitas pelayanan ($r = 0,621$; $p = 0,000$) serta dengan kepuasan pasien ($r = 0,673$; $p = 0,000$). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan sistem pendaftaran pasien secara online, maka semakin tinggi efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sistem pendaftaran berbasis digital berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD Drs. H. Amri Tambunan.

Kata Kunci: Digitalisasi Rumah Sakit; Efektivitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Sistem Pendaftaran Pasien Secara Online

Abstract

uboptimal hospital administrative services, including prolonged waiting times, disorganized patient queues, and limited access to service-related information, may reduce service efficiency and negatively influence patient satisfaction. The adoption of an online patient registration system has emerged as a strategic approach to streamline administrative processes and improve accessibility for healthcare users. However, empirical evidence regarding the effectiveness of this digital registration system and its association with service performance and patient satisfaction remains limited. Therefore, this study aimed to examine the relationship between the implementation of an online patient registration system, service effectiveness, and patient satisfaction at Drs. H. Amri Tambunan Regional General Hospital. A quantitative correlational research design was employed. The study involved 95 outpatients who registered through the hospital's online platforms, namely WhatsApp and the Mobile JKN application. Participants were selected using an accidental sampling technique. Data were collected through a structured questionnaire based on a five-point Likert scale. Statistical analyses included descriptive (univariate) analysis, the Shapiro–Wilk normality test, and Spearman's rank correlation test. The findings revealed that the implementation of the online registration system was perceived to be at a high level by 63.2% of respondents, with a mean score of 82.46. Likewise, service effectiveness was rated as high by 65.3% of participants, yielding a mean score of 83.12, while patient satisfaction

*Corresponding Author: Rahmadani Sitepu Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang Indonesia

E-mail : drsitepu@gmail.com

Doi : 10.35451/jkg.v9i1.3645

Received : May 20, 2026. Accepted: Oktober 20, 2025. Published: Oktober 30, 2026

Copyright (c) 2026 Rahmadani Sitepu Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

was classified as high by 67.4% of respondents, with an average score of 84.25. Correlation analysis demonstrated a statistically significant positive relationship between the implementation of the online registration system and service effectiveness ($r = 0.621$, $p < 0.001$), as well as between the online registration system and patient satisfaction ($r = 0.673$, $p < 0.001$). These findings indicate that a more effective implementation of the online patient registration system is associated with greater service effectiveness and higher levels of patient satisfaction. The integration of digital registration technology therefore contributes to improving the quality of outpatient administrative services at Drs. H. Amri Tambunan Regional General Hospital.

Keywords: Hospital Digitalization; Service Effectiveness; Patient Satisfaction; Online Patient Registration System

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan tenaga medis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sistem manajemen serta administrasi yang mendukung jalannya pelayanan secara optimal [1]. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan rujukan memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan pasien [2]. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk bidang kesehatan. Digitalisasi dalam pelayanan rumah sakit menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses administratif, serta meminimalkan antrean pasien [3]. Salah satu implementasi dari transformasi tersebut adalah penerapan sistem pendaftaran pasien secara online, yang memungkinkan pasien melakukan registrasi sebelum datang ke fasilitas kesehatan [4].

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan, menuntut rumah sakit untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat [5]. Di Indonesia, meskipun akses terhadap layanan kesehatan terus mengalami peningkatan, tantangan terkait mutu pelayanan masih menjadi perhatian utama. Data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2023 menunjukkan adanya peningkatan prevalensi penyakit tidak menular, seperti hipertensi dan diabetes melitus yang berdampak pada meningkatnya beban pelayanan di rumah sakit [6].

Di Provinsi Sumatera Utara, ketersediaan sarana pelayanan kesehatan masih belum sepenuhnya sebanding dengan jumlah penduduk. Rasio tempat tidur rumah sakit terhadap jumlah penduduk, khususnya di rumah sakit umum daerah, masih tergolong belum ideal [7]. Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu wilayah dengan jumlah penduduk yang besar memiliki kebutuhan layanan kesehatan yang tinggi, terutama pada RSUD Drs. H. Amri Tambunan sebagai rumah sakit rujukan utama. Kondisi ini menuntut adanya sistem pelayanan yang efektif agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara cepat, tepat, dan berkualitas [8].

Sebagai rumah sakit rujukan, RSUD Drs. H. Amri Tambunan menghadapi beban pelayanan yang cukup tinggi, sehingga diperlukan inovasi dalam sistem administrasi pelayanan untuk menjaga efektivitas dan mutu layanan [9]. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan sistem pendaftaran pasien secara online. Survei awal pada pertengahan tahun 2025 menjelaskan bahwa RSUD Drs. H. Amri Tambunan telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online sejak tahun 2021. Sistem ini digunakan oleh pasien BPJS maupun non-BPJS melalui aplikasi Mobile JKN dan layanan WhatsApp [10].

Penerapan sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses registrasi pasien tanpa harus datang langsung ke rumah sakit, serta mengurangi kepadatan antrean di loket pendaftaran. Hasil survei menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online cukup membantu pasien, khususnya bagi mereka yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital. Melalui sistem ini, pasien dapat memperoleh nomor antrean serta informasi jadwal pelayanan lebih awal, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu tunggu [11]. Secara umum, penerapan sistem pendaftaran online bertujuan untuk mempercepat alur pelayanan, mengurangi antrean fisik, serta meningkatkan kenyamanan pasien. Namun demikian masih ditemukan kendala, seperti literasi digital yang terbatas pada sebagian pasien, gangguan teknis pada aplikasi, serta kebiasaan masyarakat yang masih cenderung memilih sistem pendaftaran secara langsung [12].

Efektivitas pelayanan rumah sakit dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain waktu tunggu, kelancaran proses administrasi, ketepatan jadwal pelayanan, serta kemampuan sistem dalam mengelola jumlah kunjungan pasien. Secara teoritis, penerapan sistem pendaftaran online diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyederhanaan proses administratif dan pengelolaan kunjungan pasien yang lebih terstruktur. Kepuasan pasien juga menjadi acuan penting dalam mengukur mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan dipengaruhi faktor kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap petugas. Sistem pendaftaran online yang mudah diakses dan responsif berpotensi mengangkat persepsi positif terhadap pelayanan [13].

Penelitian berperan dalam menampilkan gambaran empiris mengenai dampak penerapan sistem digital terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta dasar pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam mengembangkan dan meningkatkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Atas sejumlah paparan, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan “Analisis Hubungan Penerapan Sistem Pendaftaran Pasien Secara Online dengan Efektivitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Drs. H. Amri Tambunan.”

2. METODE

Jenis dan Desain

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional untuk mengkaji hubungan antara penerapan sistem pendaftaran pasien secara online dengan efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Rancangan yang diterapkan adalah cross-sectional, yaitu pengambilan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk melihat keterkaitan antara variabel independen (penerapan sistem pendaftaran online) dan variabel dependen (efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien) secara simultan. Penelitian ini menguji hubungan sebab-akibat dan menentukan hubungan signifikan antarvariabel.

Populasi dan Sampel

Populasi mencakup seluruh pasien rawat jalan di RSUD Drs. H. Amri Tambunan yang melakukan pendaftaran, baik melalui sistem online (Mobile JKN dan *WhatsApp*) maupun secara langsung selama periode penelitian. Berdasarkan data tahun 2025, rata-rata kunjungan pasien rawat jalan mencapai sekitar 8.000 orang per bulan, yang dijadikan sebagai dasar penentuan populasi. Sampel penelitian ditentukan jumlahnya menggunakan rumus *Lemeshow*, sehingga diperoleh sebanyak 95 responden yang merupakan pengguna sistem pendaftaran pasien secara online.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data diambil dari data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada pasien rawat jalan pengguna sistem pendaftaran online, dengan format pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert lima tingkat. Sementara itu, data sekunder berasal dari dokumen resmi rumah sakit, seperti jumlah pengguna pendaftaran online, alur pendaftaran melalui Mobile JKN dan *WhatsApp*, serta catatan terkait gangguan atau laporan teknis sistem. Data ini dimanfaatkan untuk mendukung analisis dan memberikan gambaran umum mengenai pelaksanaan sistem pendaftaran online di rumah sakit.

Analisis Data

Analisis data diawali dengan analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel, yaitu penerapan sistem pendaftaran online, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasilnya disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata, serta standar deviasi. Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara penerapan sistem pendaftaran online dengan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Mengingat data berskala ordinal (Likert), maka digunakan uji korelasi Spearman apabila data tidak normal, dan uji Pearson jika data berdistribusi normal. Hubungan dinyatakan signifikan apabila $p\text{-value} < 0,05$, dan tidak signifikan jika $p\text{-value} \geq 0,05$ [14].

Analisis multivariat dilakukan untuk menilai pengaruh penerapan sistem pendaftaran pasien secara online terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan mempertimbangkan variabel karakteristik responden,

seperti usia dan tingkat pendidikan, yang berpotensi memengaruhi persepsi pelayanan. Metode yang digunakan adalah regresi linear berganda, karena variabel dependen berbentuk data numerik. Analisis ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen utama, yaitu penerapan sistem pendaftaran online, terhadap dua variabel dependen: efektivitas pelayanan (Model 1) dan kepuasan pasien (Model 2), dengan memasukkan variabel kontrol berupa usia dan tingkat pendidikan responden.

3. HASIL

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan media pendaftaran sesuai frekuensi dan persentase, yang mana ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	43,2
Perempuan	54	56,8
Usia (Tahun)		
17-25	16	16,8
26-35	28	29,5
36-45	25	26,3
46-55	17	17,9
>55	9	9,5
Pendidikan Terakhir		
SD	6	6,3
SMP	11	11,6
SMA/SMK	43	45,3
Diploma	15	15,8
Sarjana (S1)	20	21,0
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	21	22,1
Wiraswasta	23	24,2
Pegawai Swasta	19	20,0
PNS/TNI/Polri	10	10,5
Mahasiswa/Pelajar	12	12,6
Lainnya	10	10,5
Media Pendaftaran		
WhatsApp	58	61,1
Mobil JKN	37	38,9
Total	95	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa kebanyakan responden adalah perempuan sebanyak 54 orang (56,8%), dengan kelompok usia terbanyak 26–35 tahun sebanyak 28 orang (29,5%). Tingkat pendidikan responden didominasi oleh SMA/SMK sebanyak 43 orang (45,3%), sedangkan pekerjaan adalah wiraswasta sebanyak 23 orang (24,2%). Selain itu, media pendaftaran yang paling banyak digunakan adalah WhatsApp sebanyak 58 orang (61,1%), dibandingkan Mobil JKN sebanyak 37 orang (38,9%). Selain itu, distribusi frekuensi dan persentase kategori tingkat penerapan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pasien ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tingkat Penerapan			
Rendah	≤ 60	8	8,4
Sedang	61-80	27	28,4
Tinggi	> 80	60	63,2
Tingkat Efektivitas			
Rendah	≤ 60	6	6,3
Sedang	61-80	29	30,5
Tinggi	> 80	60	63,2
Tingkat Kepuasan			
Tidak Puas	≤ 60	5	5,3
Cukup Puas	61-80	26	27,4
Puas	> 80	64	67,3
Total		95	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori tinggi untuk tingkat penerapan dan efektivitas, masing-masing sebanyak 60 orang (63,2%). Selain itu, tingkat kepuasan responden didominasi kategori puas sebanyak 64 orang (67,3%), sedangkan kategori cukup puas dan tidak puas masing-masing sebesar 27,4% dan 5,3%.

3.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengkaji hubungan antara penerapan sistem online terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien yang menampilkan nilai koefisien korelasi dan signifikansi seperti yang disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Spearman Rank

Variabel	Koefisien Korelasi (r)	Sig. (p-value)	Keterangan
Penerapan Sistem Online terhadap Efektivitas Pelayanan	0,621	0,000	Signifikan
Penerapan Sistem Online terhadap Kepuasan Pasien	0,673	0,000	Signifikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem online memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,621 dan p-value 0,000. Selain itu, penerapan sistem online juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,673 dan p-value 0,000.

3.3 Analisis Multivariat

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menentukan pengaruh penerapan sistem pendaftaran pasien secara online terhadap efektivitas pelayanan dengan mengontrol variabel usia dan tingkat pendidikan pasien. seperti yang tersaji pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Sistem Pendaftaran Pasien terhadap Efektivitas Pelayanan

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	12,438	3,214	-	3,870	0,000
Penerapan Sistem Online	0,512	0,086	0,548	5,953	0,000
Usia	-0,041	0,028	-0,112	-1,468	0,146
Pendidikan	0,183	0,094	0,149	1,947	0,055
Frekuensi Kunjungan	0,096	0,072	0,101	1,333	0,186

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem online berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai koefisien B sebesar 0,512, nilai t sebesar 5,953, dan p-value 0,000. Sementara itu, variabel usia, pendidikan, dan frekuensi kunjungan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena memiliki nilai p-value masing-masing sebesar 0,146; 0,055; dan 0,186 ($>0,05$).

Selain itu, nilai *R Square* sebesar 0,465 menunjukkan bahwa 46,5% variasi efektivitas pelayanan dijelaskan oleh model regresi yang terdiri dari penerapan sistem online serta variabel kontrol, sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Analisis regresi linear berganda terhadap kepuasan pasien ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	10,914	3,352	-	3,256	0,002
Penerapan Sistem Online	0,607	0,088	0,628	6,884	0,000
Usia	-0,031	0,029	-0,078	-1,073	0,286
Pendidikan	0,169	0,097	0,129	1,742	0,085

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem online berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien B sebesar 0,607, nilai t sebesar 6,884, dan p-value 0,000. Sementara itu, variabel usia dan pendidikan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena memiliki nilai p-value masing-masing sebesar 0,286 dan 0,085 ($>0,05$).

Nilai *R Square* sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh model regresi, sedangkan 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Faktor lain dapat dipengaruhi oleh fasilitas lain yang ada di rumah sakit sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pasien dalam menilai secara keseluruhan pelayanan kesehatan yang disediakan.

4. PEMBAHASAN

Tingginya skor penerapan sistem online menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan layanan, serta penggunaan WhatsApp dan Mobile JKN telah dinilai baik oleh mayoritas responden. Hal ini sesuai dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang mengatakan bahwa sistem digital dapat diterima baik jika dianggap bermanfaat dan mudah dijalankan. Penggunaan WhatsApp oleh 61,1% responden juga menunjukkan bahwa platform yang familiar dapat mempercepat adaptasi masyarakat terhadap layanan digital.

Hasil ini sejalan dengan Pratiwi *et al.*, (2021) yang menemukan bahwa penerapan pendaftaran online mampu mempercepat proses registrasi dan meningkatkan keteraturan pelayanan pasien [15]. Selain itu, penelitian Sari dan Nugroho (2022) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berbasis pesan instan meningkatkan partisipasi pasien dalam memanfaatkan layanan pendaftaran digital [16]. Secara keseluruhan, nilai rata-rata penerapan sebesar 82,46 dengan dominasi kategori tinggi (63,2%) menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online di RSUD Drs. H. Amri Tambunan telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan pasien.

Efektivitas pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang baik, ditandai dengan nilai rata-rata sebesar 83,12. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pendaftaran online mampu meningkatkan kecepatan proses pendaftaran, memperjelas alur pelayanan, serta mengurangi hambatan administratif. Secara teori, efektivitas pelayanan berkaitan dengan pencapaian pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan efisien [9].

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wulandari *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa pendaftaran online dapat menurunkan waktu tunggu administrasi dan meningkatkan keteraturan pelayanan rawat jalan [17]. Selain

itu, penelitian Rahman dan Suryani (2020) menunjukkan bahwa sistem registrasi digital berpengaruh positif terhadap kecepatan pelayanan dan pengurangan antrean pasien [18].

Hasil uji korelasi juga menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara penerapan sistem online dengan efektivitas pelayanan ($r = 0,621$; $p = 0,000$), yang berarti semakin baik penerapan sistem online maka efektivitas pelayanan juga semakin meningkat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai efektivitas pelayanan rendah akibat kendala jaringan, proses verifikasi, atau koordinasi pelayanan. Nilai rata-rata kepuasan pasien yang tinggi (84,25) menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online mampu memenuhi harapan pasien, terutama dalam kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan administrasi. Tingginya skor pada aspek reliability dan responsiveness menunjukkan bahwa pasien merasa proses pendaftaran lebih jelas, responsif, serta mampu mengurangi waktu tunggu dan ketidakpastian antrean.

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara penerapan sistem online dengan kepuasan pasien ($r = 0,673$; $p = 0,000$). Nilai korelasi ini lebih tinggi dibandingkan hubungan sistem online dengan efektivitas pelayanan, sehingga menunjukkan bahwa sistem online memberikan pengaruh lebih besar terhadap pengalaman dan kepuasan pasien secara langsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan administrasi rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui kemudahan akses dan pengurangan waktu tunggu [19].

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran pasien secara online berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai koefisien regresi $B = 0,528$ dan $p = 0,000$. Penerapan sistem online membantu mengurangi waktu tunggu pasien, membuat alur pelayanan lebih teratur melalui antrean digital, serta mengurangi beban administrasi petugas karena proses menjadi lebih otomatis dan terintegrasi. Selain itu, sistem ini juga meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan karena rumah sakit dapat memperkirakan jumlah kunjungan pasien dan mengatur sumber daya secara lebih optimal [10].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran pasien secara online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien regresi $B = 0,607$ dan $p = 0,000$. Sistem online memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit, sehingga lebih praktis dan menghemat waktu. Selain itu, adanya kepastian jadwal pelayanan membuat pasien merasa lebih nyaman, tenang, dan percaya terhadap pelayanan rumah sakit [20].

5. KESIMPULAN

1. Kebanyakan responden adalah perempuan sebanyak 54 orang (56,8%), berusia 26–35 tahun sebanyak 28 orang (29,5%), dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 43 orang (45,3%). Media pendaftaran yang paling banyak digunakan adalah WhatsApp sebanyak 58 orang (61,1%). Selain itu, mayoritas responden menilai tingkat penerapan dan efektivitas pelayanan berada pada kategori tinggi masing-masing sebesar 63,2%, serta tingkat kepuasan didominasi kategori puas sebesar 67,3%.
2. Penerapan sistem online memiliki hubungan positif dan signifikan dengan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Hubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,673$) lebih kuat dibandingkan dengan efektivitas pelayanan ($r = 0,621$), sehingga semakin baik penerapan sistem online maka semakin tinggi efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien.
3. Penerapan sistem online berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan ($B = 0,512$; $p = 0,000$) dan kepuasan pasien ($B = 0,607$; $p = 0,000$). Sementara itu, variabel usia, pendidikan, dan frekuensi kunjungan tidak berpengaruh. Nilai R Square menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 46,5% variasi efektivitas pelayanan dan 51,3% variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti berterimakasih kepada InKes Medistra Lubuk Pakam sebagai tempat bagi peneliti selama menempuh pendidikan, dan kepada RSUD Drs. H. Amri Tambunan yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian tesis ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. F. Istiqomah, P. I. Listyorini, and N. Yuliani, "Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit," *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, pp. 219–225, 2021. [Online]. Available: <https://ojs.udb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1255>.
- [2] M. E. Gondokesumo and N. Amir, "Peran Pengawasan Pemerintah dan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dalam Peredaran Obat Palsu di Negara Indonesia (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dan Peraturan Kepala Badan Pengurus Obat dan Makanan)," *Perspektif Hukum*, vol. 21, no. 2, pp. 274–290, 2021. doi: 10.30649/ph.v21i2.16.
- [3] S. Hadiyani, S. Insani, and A. N. Al Fadillah, "Analisis Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pelayanan Kesehatan," *Jurnal Komputer, Informasi dan Teknologi*, vol. 5, no. 1, 2025. [Online]. Available: <https://penerbitadm.pubmedia.id/index.php/KOMITEK/article/view/4043>.
- [4] E. da Conceição Savio, O. M. O. do Carmo, T. O. Langoday, A. S. Y. Lay, V. B. Lemaking, L. A. S. M. Exposto, K. K. Oki, A. D. S. Lopes, A. Ketmoen, and C. do Rosario Pacheco, *Ekonomi Kesehatan dan Ketahanan Gizi: Fondasi Membangun Bangsa*. Yogyakarta, Indonesia: PT Star Digital Publishing, 2025.
- [5] K. F. Nisa, T. Dompak, and K. T. Lodan, "Perbandingan Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia dan di Singapura," *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)*, vol. 6, pp. 72–77, 2024.
- [6] M. Sugiarti, M. Musiana, and N. Nurminha, "Penyuluhan dan Skrinning Pencegahan Penyakit Tidak Menular (Diabetes, Hipertensi dan Asam Urat)," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sasambo*, vol. 5, no. 2, pp. 154–159, 2024, doi: 10.32807/jpms.v5i2.1499.
- [7] Z. Fitriani, F. A. Susanti, and H. Hardiana, "Efisiensi Pengelolaan Tempat Tidur Instalasi Rawat Inap Menggunakan Grafik Barber Johnson di Rumah Sakit X Tahun 2023," *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, vol. 7, no. 1, 2024.
- [8] Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang, *Statistik Daerah Kabupaten Deli Serdang 2025*. Deli Serdang, Indonesia: Badan Pusat Statistik, 2025. [Online]. Available: *Statistik Daerah Kabupaten Deli Serdang 2025*.
- [9] S. Holmér, A.-C. Nedlund, K. Thomas, and B. Krevers, "How health care professionals handle limited resources in primary care—an interview study," *BMC Health Services Research*, vol. 23, no. 1, p. 6, 2023, doi: 10.1186/s12913-022-09037-1.
- [10] Y. Tami, Sumarni, and R. J. Sarwadamana, "Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul," *Indonesian Journal of Hospital Administration*, vol. 4, no. 2, pp. 43–51, 2021.
- [11] D. P. R. Kinasih, A. Kusdwiadji, and H. Widiyanto, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Online Rawat Jalan Melalui Aplikasi Mobile JKN," *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, vol. 7, no. 1, pp. 65–79, 2026, doi: 10.47575/jpkm.v7i1.904.
- [12] K. G. Arum and S. Wahab, "Pengaruh Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien di RS AMC Bandung," *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 3, pp. 5926–5933, 2024, doi: 10.31004/prepotif.v8i3.34768.
- [13] I. Wantias and F. Yuliaty, "Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN," *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 61–74, 2025.
- [14] A. Field, *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*, 6th ed. London, U.K.: Sage Publications, 2024.
- [15] A. Pratiwi, D. Kurniawan, and N. Lestari, "Implementasi Pendaftaran Online dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 9, no. 2, pp. 115–123, 2021.
- [16] R. Sari and A. Nugroho, "Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Pesan Instan terhadap Partisipasi Pasien dalam Layanan Pendaftaran Digital," *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 10, no. 1, pp. 45–52, 2022.
- [17] R. Wulandari, N. Fitriyani, and D. Saputra, "Pengaruh Pendaftaran Online terhadap Efisiensi Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 9, no. 1, pp. 55–63, 2021.
- [18] A. Rahman and E. Suryani, "Implementasi Sistem Registrasi Digital dalam Meningkatkan Kecepatan Pelayanan Pasien Rawat Jalan," *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, vol. 15, no. 2, pp. 101–108, 2020.

- [19] D. Lestari, R. Kurniawati, and A. P. Wijaya, “Pengaruh Digitalisasi Layanan Administrasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan,” *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 10, no. 2, pp. 120–128, 2022.
- [20] P. S. Liandari, K. F. A. Putri, and N. M. Kurniati, “Implementasi Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli,” *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)*, vol. 2, no. 3, pp. 214–223, 2023, doi: 10.36002/js.v2i3.2716.