



Evaluasi Efektivitas Kunjungan Rawat Jalan dengan Menggunakan Alur Pendaftaran E-Registrasi di RS Bhayangkara TK III Palangkaraya Tahun 2025

Uliza Nur Aini¹, Grace Rumengan², Budi Satria³

¹Universitas Respati Indonesia, ulizanuraini@gmail.com

²Universitas Respati Indonesia, gwaturandang10@gmail.com

³Universitas Respati Indonesia, budis8304@gmail.com

Corresponding Author: ulizanuraini@gmail.com¹

Abstract: The development of information and communication technology has driven innovations in healthcare services, one of which is E-Registration, aimed at improving administrative efficiency and enhancing patient experiences during outpatient registration. This study was conducted at Bhayangkara Hospital Level III Palangka Raya, which has implemented the SIAP Online V2 application as its e-registration system. The research design used was quantitative with a cross-sectional approach. The independent variables in this study were the use of e-registration flow and patient satisfaction, while the dependent variable was service effectiveness. The main analytical instruments employed were univariate, bivariate, and multivariate analyses, with data processed using SPSS version 25. The results showed that outpatient visits between May and July 2025 indicated an increase in e-registration usage from 83% in May to 90% in July. Statistical analysis revealed that the registration flow did not significantly affect outpatient service effectiveness ($p = 0.154 > 0.05$). Patient satisfaction was not found to have a direct influence on effectiveness, suggesting that service effectiveness is more determined by the smoothness of the registration flow rather than subjective perceptions of satisfaction. These findings confirm that e-registration plays an essential role in enhancing outpatient service effectiveness, while patient satisfaction serves more as a perceptual aspect that does not necessarily correlate with system efficiency.

Keyword: effectiveness, e-registration, patient satisfaction

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong munculnya inovasi dalam pelayanan kesehatan, salah satunya E-Registrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi dan memperbaiki pengalaman pasien dalam pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini dilakukan di RS Bhayangkara TK III Palangka Raya yang telah menerapkan aplikasi SIAP Online V2 sebagai sistem e-registrasi. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan alur e-registrasi dan kepuasan pasien. Variabel terikat dalam

penelitian ini adalah efektivitas pelayanan registrasi. Instrumen analisis utama yang digunakan yaitu univariat, bivariat dan multivariat. Metode analisis data dilakukan dengan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data kunjungan rawat jalan periode Mei–Juli 2025 menunjukkan peningkatan penggunaan e-registrasi dari 83% pada Mei menjadi 90% pada Juli. Analisis statistik menunjukkan bahwa alur pendaftaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan rawat jalan ($p = 0,154 > 0,05$), Kepuasan pasien tidak terbukti berpengaruh langsung terhadap efektivitas, sehingga efektivitas lebih ditentukan oleh kelancaran alur pendaftaran dibandingkan persepsi kepuasan subjektif. Temuan ini menegaskan bahwa e-registrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan, sementara kepuasan pasien lebih berfungsi sebagai aspek persepsi yang tidak selalu berkorelasi dengan efisiensi sistem.

Kata Kunci: efektivitas, e-registrasi, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, evaluasi efektivitas layanan kesehatan menjadi krusial untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Keberhasilan implementasi intervensi layanan kesehatan sangat penting bagi keberlanjutan intervensi dalam jangka panjang, namun sering kali diabaikan demi mengevaluasi efektivitas intervensi (Leonard et al, 2022). Evaluasi ini membantu mengidentifikasi keberhasilan, tantangan, dan peluang untuk perbaikan. Salah satu pendekatan pragmatis terhadap evaluasi implementasi adalah dengan memanfaatkan indikator rutin, data administratif dan, dengan meningkatnya perhatian terhadap inovasi digital dalam layanan kesehatan, data yang dapat diunduh dari perangkat layanan kesehatan (Hanbury et al., 2023).

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya memastikan bahwa digitalisasi layanan, seperti sistem e-registrasi, tidak hanya diadopsi secara teknis tetapi juga benar-benar meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Banyak rumah sakit masih menghadapi kendala dalam memastikan bahwa transformasi digital sejalan dengan kemampuan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, serta tingkat literasi digital pasien. Kegagalan dalam implementasi yang berkelanjutan dapat menghambat manfaat jangka panjang dari inovasi kesehatan, sebagaimana diingatkan oleh Leonard et al. (2022) bahwa keberlanjutan dan efektivitas implementasi merupakan dua aspek yang harus berjalan beriringan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem e-registrasi sebagai intervensi digital yang mendukung efisiensi layanan rawat jalan.

Sistem informasi kesehatan merupakan elemen penting dalam manajemen rumah sakit modern. Salah satu implementasinya adalah E-Registrasi, yang bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi dan pengalaman pasien (Alolayyan et al., 2020). Digitalisasi data kesehatan memungkinkan akses yang lebih cepat, akurat, dan mudah ditinjau oleh berbagai pihak terkait. Berbeda dengan pencatatan manual yang rentan hilang, tidak terbaca, atau tidak lengkap, sistem digital mampu menyajikan data secara terstruktur melalui dasbor, grafik, maupun gambar, sehingga menghasilkan wawasan bermakna yang dapat ditindaklanjuti secara real-time (Kenyon et al., 2019).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di fasilitas kesehatan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan pasien. Studi oleh Alolayyan et al. (2020) di Yordania menemukan bahwa penerapan *Health Information Systems* secara signifikan menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan persepsi kualitas layanan. Kenyon et al. (2019) juga menunjukkan bahwa sistem registrasi digital mempercepat

proses triase dan administrasi pasien hingga 35% dibandingkan metode manual. Di Indonesia, penelitian oleh Ikhyana et al. (2023) dan Primadhani et al (2023) menemukan bahwa penggunaan sistem pendaftaran online di rumah sakit daerah meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan beban administratif tenaga kesehatan. Temuan-temuan tersebut memperkuat bahwa digitalisasi administrasi rumah sakit merupakan langkah strategis untuk mencapai pelayanan yang efisien dan berorientasi pasien.

Waktu tunggu yang lama masih menjadi masalah umum dalam layanan kesehatan dan sering memengaruhi kepuasan pasien. WHO menekankan bahwa waktu tunggu merupakan indikator penting responsivitas sistem kesehatan, sehingga pelayanan yang efisien perlu meminimalkannya. Selain itu, penurunan kemampuan kognitif dan fisik pada usia lanjut juga berdampak pada literasi kesehatan dan digital pasien (Suhairi et al., 2025).

Studi oleh Shams-Ghahfarokhi (2025) menunjukkan bahwa lansia menghadapi berbagai tantangan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi kesehatan, termasuk keterbatasan keterampilan digital, resistensi terhadap perubahan, disabilitas fisik, dan rasa ketergantungan yang tinggi. Kondisi ini diperparah oleh kesenjangan intergenerasional dalam literasi digital dan kesehatan, sehingga banyak lansia berada di pinggiran transformasi digital dalam layanan kesehatan.

Faktor gender tenaga kesehatan dapat memengaruhi cara pasien menilai kualitas layanan, mencerminkan adanya pengaruh norma sosial terhadap pengalaman dan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, pemahaman terhadap aspek gender menjadi penting untuk merancang sistem pelayanan yang lebih inklusif dan responsif (Kitole, 2025). Sementara itu, jenis pekerjaan pasien juga berdampak pada ketersediaan waktu dan fleksibilitas mereka dalam mengakses layanan. Pasien dengan pekerjaan tetap atau jadwal kerja padat biasanya lebih menghargai keberadaan sistem e-registrasi karena dapat mengurangi waktu tunggu serta mempercepat proses administrasi (Ray & Pana-Cryan, 2021).

RS Bhayangkara TK III Palangka Raya mengadopsi sistem E-Registrasi SIAP Online V2 untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan mempercepat proses identifikasi pasien dan mengurangi waktu tunggu (Stoumpos et al., 2023). Portal pasien elektronik ini memungkinkan pasien mendaftar tanpa antrian serta mengetahui jadwal layanan yang diakses. Meski menawarkan efisiensi, implementasinya menghadapi tantangan, terutama penyesuaian budaya organisasi dari sistem manual ke digital, sehingga memerlukan pelatihan dan dukungan teknis berkelanjutan bagi staf medis maupun administrasi (Ferguson et al., 2023).

Data kunjungan rawat jalan di RS Bhayangkara TK III Palangka Raya menunjukkan peningkatan penggunaan E-Registrasi SIAP Online V2, dari 83% pada Mei 2025 menjadi 90% pada Juli 2025. Tren ini mencerminkan adopsi positif teknologi yang mendukung efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan pasien, sehingga berpotensi meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas kunjungan rawat jalan melalui sistem e-registrasi tersebut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang menerapkan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2025. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada responden yang terlibat dalam penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan selama jam operasional Rumah Sakit, yaitu pada saat unit-unit pelayanan medis aktif menerima pasien. Lokasi penelitian berada di unit instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bayangkara TK III yang berlokasi di Palangkaraya.

Populasi terjangkau penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan layanan di RS Bhayangkara Tk III Palangkaraya selama periode penelitian rata-rata 200 kunjungan per hari.

Dari total populasi sebanyak 400 pasien dalam kurun waktu tertentu, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 80 orang (20% dari populasi). Penetapan ini mengacu pada pedoman umum dalam penelitian kuantitatif *non-probabilistik*, di mana 10–20% populasi dinilai cukup representatif untuk analisis deskriptif analitik (Sugiyono, 2022).

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan alur e-registrasi dan kepuasan pasien. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan registrasi.

Metode analisis data yang digunakan yaitu uji univariat yang digunakan sebagai menganalisis deskriptif responde, uji bivariat menggunakan uji *chi square* dengan interpretasi statistik yang didasarkan pada nilai *p value* dengan ketentuan sebagai berikut (Sugiyono, 2017)):

- Apabila nilai $p_{value} < \alpha$ (0,05) artinya terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- Apabila nilai $p_{value} \geq \alpha$ (0,05) artinya tidak terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Pada penelitian ini, analisis multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda karena variabel dependen berupa data kategorik. Uji regresi logistik berganda yang digunakan adalah uji logistik berganda dengan pemodelan prediksi. Model prediksi ini merupakan proses yang bertujuan untuk memperoleh model yang terdiri dari beberapa variabel independen yang dianggap tepat untuk memprediksi variasi yang terjadi pada variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat

a) Karakteristik Responden

Data penelitian bersumber pada data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang didapat dari data pelayanan poliklinik di Rumah Sakit Bhayangkara Palangkaraya pada bulan Agustus 2025. Dalam penelitian ini diperoleh data pasien sejumlah 80. Berikut deskripsinya:

Tabel 1. Pengelompokan Pasien Berdasarkan Jenis kelamin

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Perempuan	57	71,3%
Laki-Laki	23	28,7%
Total	80	100.00

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan, dari 80 pasien yang berobat di poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya, diketahui bahwa mayoritas pasien terdiri dari pasien perempuan sejumlah 57 orang, dan selebihnya sejumlah 23 orang (28,7%) merupakan pasien laki-laki.

Tabel 2. Pengelompokan Pasien Berdasarkan Usia

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Kurang dari 30 tahun	60	75%
Lebih dari 30 tahun	20	25%

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan, dari 80 pasien yang berobat di poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya, diketahui bahwa mayoritas pasien berusia kurang dari 30 tahun sebesar 60 (75%).

Tabel 3. Pengelompokan Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak bekerja	25	7,5%
Bekerja	55	7,5%

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah bekerja sebesar 55%. Responden yang memiliki status bekerja umumnya menghadapi keterbatasan waktu karena harus membagi fokus antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, penerapan sistem e-registrasi menjadi solusi yang relevan karena memberikan kemudahan bagi responden untuk melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau menghabiskan waktu di antrean. Melalui e-registrasi, proses administrasi dapat dilakukan secara lebih cepat, fleksibel, dan efisien sehingga sangat membantu responden yang bekerja untuk mengatur jadwal kunjungan sesuai dengan ketersediaan waktu mereka.

Tabel 4. Pengelompokan Pasien Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Non perguruan tinggi	55	68,8%
Perguruan tinggi	25	31,3%

Sumber: Hasil penelitian, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai pendidikan responden, diketahui bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini sebanyak 80 orang.

Tabel 5. Pengelompokan Pasien Berdasarkan Metode Pendaftaran

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
E-Registrasi	58	70%
Konvensional	22	30%

Sumber: Hasil penelitian, 2025

b) Karakteristik Variabel

Tabel 6. Karakteristik Variabel Alur Pendaftaran

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak Baik	34	43,5%
Baik	46	57,5%

Sumber: Hasil penelitian, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai variabel sistem aplikasi responden, diketahui bahwa setengah responden menilai bahwa sistem aplikasi berjalan dengan baik sebesar 57,5%.

Tabel 7. Karakteristik Variabel Kepuasan Penggunaan Sistem

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak Baik	41	51,2%
Baik	39	48,8%

Sumber: Hasil penelitian, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai variabel kepuasan pasien, diketahui bahwa setengah responden menilai dengan tidak baik sebesar 51,2%.

Tabel 8. Pengelompokan Pasien Berdasarkan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Tidak Baik	42	52,5%
Baik	38	47,5%

Sumber: Hasil penelitian, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai variabel efektivitas pelayanan rawat jalan, diketahui bahwa setengah responden menilai dengan tidak baik sebesar 51,2%.

Analisis Bivariat

Analisis ini bertujuan mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel dependen yaitu efektivitas dengan variabel independen yang terdiri dari variabel alur pendaftaran dan kepuasan pasien.

a) Hubungan antara alur pendaftaran dengan efektivitas rawat jalan

Tabel 9. Hubungan antara alur pendaftaran dengan efektivitas rawat jalan di Poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya

Alur Pendaftaran	Efektivitas			Nilai Odd Rasio (Confidence Interval 95%)	p-value
	Baik	Buruk	Total		
Buruk	21	13	34	1,923	0.154
Persentase	50%	34,2%	42,5%	(0,780-4,743)	
Baik	21	25	46		
Persentase	50%	65,8%	57,5%		
Total	42	38	80		
	100%	100%	100%		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa dari alur pendaftaran bernilai baik dan menilai efektivitas rawat jalan baik sebesar 21 pasien (50%) sedangkan pasien yang menilai alur pendaftaran baik dan menilai efektivitas rawat jalan buruk sebesar 25 pasien (17,9%).

Dari hasil uji *Chi-Square* pada variabel Alur pendaftaran diperoleh nilai *p-value* (0.154) > 0.05. Dengan demikian maka *Ho* diterima dan *Ha* ditolak, artinya penggunaan alur pendaftaran e-registrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kunjungan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk III Palangkaraya.

b) Hubungan antara kepuasan pasien dengan efektivitas rawat jalan

Tabel 10. Hubungan antara Kepuasan pasien dengan efektivitas rawat jalan di Poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya

Kepuasan Pasien	Efektivitas Rawat Jalan			Nilai Odd Rasio (Confidence Interval 95%)	p-value
	Baik	Buruk	Total		
Buruk	20	21	41	0,736	0.495
Persentase	47,6%	55,3%	51,2%	(0,305-1,775)	
Baik	22	17	39		
Persentase	52,4%	44,7%	48,80%		

Sumber: Hasil penelitian, 2025

Berdasarkan pada tabel 10 diketahui bahwa dari kepuasan pasien baik dan menilai efektivitas rawat jalan baik sebesar 22 pasien (52,4%) sedangkan pasien yang menilai kepuasan pasien buruk dan menilai efektivitas rawat jalan sedang sebesar 20 pasien (52,4%).

Dari hasil uji *Chi-Square* pada variabel Alur pendaftaran diperoleh nilai *p-value* (0.495) > 0.05. Dengan demikian maka *Ho* diterima dan *Ha* ditolak, artinya penggunaan alur kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap efektivitas rawat jalan.

c) Hubungan antara usia dengan efektivitas rawat jalan

Tabel 11. Hubungan antara usia dengan efektivitas rawat jalan di Poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya

Usia	Efektivitas			Nilai Odd Rasio (Confidence Interval 95%)	p-value
	Baik	Buruk	Total		
Kurang dari 30 tahun	30	30	60	0,667	0.438
Persentase	71,4%	78,9%	75,0%	(0,239-1,863)	

Usia	Efektivitas			Nilai Odd Rasio	
	Baik	Buruk	Total	(Confidence Interval 95%)	p-value
Lebih dari 30 tahun	12	8	19		
Persentase	28,6%	21,1%	25,0%		
Total	42	38	80		
	100%	100%	100%		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa dari usia dibawah 30 tahun menilai efektivitas rawat jalan baik sebesar 30 pasien (71,4%)

Dari hasil uji *Chi-Square* pada variabel confounding usia diperoleh nilai *p-value* (0,438) > 0,05. Dengan demikian maka *Ho* diterima dan *Ha* ditolak, artinya usia tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kunjungan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk III Palangkaraya.

d) Hubungan antara jenis kelamin dengan efektivitas rawat jalan

Tabel 12. Hubungan antara jenis kelamin dengan efektivitas rawat jalan di Poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya

Jenis Kelamin	Efektivitas			Nilai Odd Rasio	
	Baik	Buruk	Total	(Confidence Interval 95%)	p-value
Laki-laki	15	8	23	2,083	0,148
Persentase	35,7%	21,1%	28,7%	(0,764-5,682)	
Perempuan	27	30	57		
Persentase	64,3%	78,9%	71,3%		
Total	42	38	80		
	100%	100%	100%		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan pada tabel 12 diketahui bahwa dari jenis kelamin laki-laki menilai efektivitas rawat jalan baik sebesar 15 pasien (35,7%) dan jenis kelamin perempuan menilai efektivitas baik sebesar 27 pasien.

Dari hasil uji *Chi-Square* pada variabel confounding jenis kelamin diperoleh nilai *p-value* (0,148) > 0,05. Dengan demikian maka *Ho* diterima dan *Ha* ditolak, artinya jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kunjungan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk III Palangkaraya.

e) Hubungan antara pendidikan dengan efektivitas rawat jalan

Tabel 13. Hubungan pendidikan dengan efektivitas rawat jalan di Poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya

Pendidikan	Efektivitas			Nilai Odd Rasio	
	Baik	Buruk	Total	(Confidence Interval 95%)	p-value
Non Perguruan Tinggi	27	28	55	0,643	0,365
Persentase	64,3%	73,7%	28,7%	(0,246-1,677)	
Perguruan Tinggi	15	10	25		
Persentase	36,7%	26,3%	71,3%		
Total	42	38	80		
	100%	100%	100%		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan pada tabel 5.13 diketahui bahwa dari non perguruan tinggi menilai efektivitas rawat jalan baik sebesar 27 pasien (64,3%) dan perguruan tinggi menilai efektivitas baik sebesar 15 pasien (36,7%).

Dari hasil uji *Chi-Square* pada variabel confounding jenis kelamin diperoleh nilai *p-value* (0.365) > 0.05 . Dengan demikian maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kunjungan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk III Palangkaraya.

f) Hubungan antara pekerjaan dengan efektivitas rawat jalan

Tabel 14. Hubungan antara pekerjaan dengan efektivitas rawat jalan di Poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya

Pekerjaan	Efektivitas			Nilai Odd Rasio	
	Baik	Buruk	Total	(Confidence Interval 95%)	<i>p-value</i>
Tidak bekerja	13	12	25	0,971	0,952
Persentase	31,0%	31,6%	31,3%	(0,377-2,503)	
Bekerja	29	26	55		
Persentase	69,0%	68,4%	68,8%		
Total	42	38	80		
	100%	100%	100%		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari responden yang tidak bekerja menilai efektivitas rawat jalan baik sebesar 13 pasien (31%) dan perguruan tinggi menilai efektivitas baik sebesar 29 pasien (69%).

Dari hasil uji *Chi-Square* pada variabel confounding jenis kelamin diperoleh nilai *p-value* (0.952) > 0.05 . Dengan demikian maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kunjungan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk III Palangkaraya.

g) Hubungan antara jenis pendaftaran dengan efektivitas rawat jalan

Tabel 15 Hubungan antara jenis pendaftaran dengan efektivitas rawat jalan di Poliklinik RS Bhayangkara TK III Palangkaraya

Jenis Pendaftaran	Efektivitas			Nilai Odd Rasio	
	Baik	Buruk	Total	(Confidence Interval 95%)	<i>p-value</i>
Konvensional	9	13	22	0,524	0,201
Persentase	21,4%	34,2%	27,5%	(0,194-1,420)	
E-Registrasi	33	25	58		
Persentase	78,6%	65,8%	72,5%		
Total	42	38	80		
	100%	100%	100%		

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari responden yang menggunakan pendaftaran secara konvensional menilai efektivitas rawat jalan baik sebesar 9 pasien (21,4%) dan E-Registrasi menilai efektivitas baik sebesar 33 pasien (78,6%).

Dari hasil uji *Chi-Square* pada variabel confounding jenis pendaftaran diperoleh nilai *p-value* (0,201) > 0.05 . Dengan demikian maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya jenis pendaftaran tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kunjungan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk III Palangkaraya.

Uji Multivariat

Tabel 16 Uji *t*

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)		
							Lower	Upper	
Step 1 ^a	Jns pendaftaran	-.699	.563	1.538	1	.215	.497	.165	1.500
	Alur Pendaftaran	-.666	.530	1.578	1	.209	.514	.182	1.453
	Kepuasan	-.606	.540	1.258	1	.262	.545	.189	1.573
	Usia	-.495	.577	.736	1	.391	.610	.197	1.888

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Jns_Kelamin	1.221	.612	3.977	1	.046	3.392	1.021	11.266
Pendidikan	-.616	.574	1.151	1	.283	.540	.176	1.663
Pekerjaan	.361	.565	.408	1	.523	1.435	.474	4.339
Constant	1.498	1.977	.575	1	.448	4.474		

a. Variable(s) entered on step 1: Jns_pendaftaran, Alur_Pendaftaran, Kepuasan, Usia, Jns_Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan.

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan pada tabel *variabel in the equation* di atas, terlihat bahwa tidak semua variabel independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan pada hasil analisa step 1* nilai *p-value* hasil uji *Wald (Sig)*, variabel confounding jenis kelamin memiliki nilai *p-value* $0.046 < 0.05$, artinya variabel independen tersebut walaupun memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel Efektivitas dan odd ratio senilai 3,392 dapat diartikan bahwa jenis kelamin kemungkinan menilai efektifitas pelayanan rawat jalan sebanyak 3 kali.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi e-registrasi di RS Bhayangkara TK III Palangka Raya sudah berjalan cukup baik (57,5% responden menilai baik), namun masih menghadapi tantangan pada aspek alur pendaftaran, kepuasan, dan efektivitas pelayanan. Sebagian pasien (43,5%) masih menemui kendala teknis, kurangnya sosialisasi, maupun keterbatasan fasilitas pendukung.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hanafi et al (2023) yang mengungkapkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan kesehatan sering kali menghadapi kendala dalam aspek kepuasan pasien, terutama jika alur pelayanan setelah penggunaan aplikasi tidak terintegrasi dengan baik. Meskipun aplikasi dapat mempermudah pendaftaran, pasien masih merasakan ketidakpuasan jika waktu tunggu dan pelayanan langsung di lapangan belum optimal.

Selain itu, penelitian Irawan et al (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan berbasis aplikasi kesehatan sangat bergantung pada kemudahan penggunaan (*user friendly*), aksesibilitas, serta konsistensi pelayanan yang diterima. Artinya, keberhasilan aplikasi e-registrasi tidak hanya diukur dari sisi teknis, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar mampu meningkatkan pengalaman pelayanan pasien.

Dari sisi kepuasan, mayoritas responden (51,2%) menyatakan belum puas karena kecepatan layanan, kemudahan aplikasi, dan kualitas interaksi pascapendaftaran belum optimal. Demikian pula pada efektivitas, 52,5% responden menilai pelayanan rawat jalan belum efektif, terutama akibat antrean, keterlambatan pemanggilan, dan koordinasi internal yang belum terintegrasi. Hasil uji Chi-Square ($p = 0,154$) mengonfirmasi bahwa alur pendaftaran tidak berhubungan signifikan dengan efektivitas pelayanan, sehingga faktor lain seperti SDM, manajemen waktu, koordinasi antarunit, serta infrastruktur lebih berperan.

Bertolak belakang dengan penelitian Arnita & Yunengsih (2024) Sistem pendaftaran online ini berhasil mengurangi beban kerja petugas dan mempermudah akses pasien. Rumah sakit juga melakukan edukasi bagi pasien lanjut usia untuk mengatasi tantangan teknis.

Penelitian juga menemukan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas. Efektivitas lebih banyak ditentukan oleh kinerja sistem dan manajemen operasional, sementara kepuasan bersifat subjektif. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi digital seperti e-registrasi dapat meningkatkan efektivitas secara independen dari tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini berbeda dengan penelitian Marzuq & Andriani (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan erat dengan efektivitas pelayanan, di mana pasien yang puas cenderung menilai pelayanan lebih efisien. Namun, hasil penelitian ini sejalan dengan studi Ikhyana (2024) yang menegaskan bahwa implementasi sistem digital seperti e-registrasi berkontribusi langsung terhadap efektivitas layanan, terlepas dari tingkat kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa teknologi pelayanan kesehatan dapat bertindak sebagai faktor independen yang meningkatkan efektivitas, sementara kepuasan pasien lebih berfungsi sebagai *outcome* dari pengalaman pelayanan.

Selain itu, variabel dominan yang memengaruhi efektivitas bukan alur pendaftaran, melainkan perbedaan jenis kelamin sebagai variabel confounding. Perempuan cenderung lebih kritis pada detail dan kenyamanan, sementara laki-laki lebih menekankan efisiensi waktu. Hal ini menunjukkan perlunya strategi pelayanan yang mempertimbangkan perbedaan kebutuhan pasien berdasarkan gender, selain perbaikan aspek teknis sistem.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh penggunaan alur pendaftaran terhadap efektivitas dan kepuasan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan rawat jalan dapat disimpulkan yaitu: (1) Sistem aplikasi pendaftaran telah berjalan relatif baik, namun tingkat kepuasan dan efektivitas pelayanan rawat jalan masih rendah. Dengan demikian, faktor teknis dalam alur pendaftaran bukanlah satu-satunya penentu keberhasilan pelayanan, melainkan perlu diintegrasikan dengan peningkatan kualitas komunikasi, manajemen waktu, serta koordinasi antarunit pelayanan agar kepuasan dan efektivitas benar-benar dapat tercapai. (2) Alur pendaftaran tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan rawat jalan. (3) Kepuasan penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan rawat jalan.

Rumah sakit disarankan mengembangkan sistem e-registrasi yang ramah pengguna, terintegrasi, dan didukung oleh pelatihan staf serta literasi digital pasien. Peningkatan infrastruktur, kolaborasi dengan pihak eksternal, serta evaluasi berkala diperlukan agar sistem lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Alolayyan, M. N., Alyahya, M. S., Alalawin, A. H., Shoukat, A., & Nusairat, F. T. (2020). Health information technology and hospital performance the role of health information quality in teaching hospitals. *Heliyon*, 6(10), e05040. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05040>
- Ferguson, K., Fraser, M., Tuna, M., Bruntz, C., & Dahrouge, S. (2023). The Impact of an Electronic Portal on Patient Encounters in Primary Care: Interrupted Time-Series Analysis. *JMIR Medical Informatics*, 11, e43567. <https://doi.org/10.2196/43567>
- Hanafi, Syahida & Panjaitan, Wiranti & Ramadhan, Ahmad & Purba, Sri. (2025). Penerapan Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas di Indonesia. *Sagita Academia Journal*. 3. 19-23. [10.61579/sagita.v3i1.333](https://doi.org/10.61579/sagita.v3i1.333).
- Hanbury, A., Mafirakureva, N., Chicken, N., & Bailey, L. (2023). Evaluating change in a pressured healthcare system: a cross-sectional study of implementation outcomes using routine data indicators and proxies. *Implementation Science Communications*, 4(1), 96. <https://doi.org/10.1186/s43058-023-00471-x>
- Ikhyana, F. K., Setyawan F, E, B., Pratama P., Iswanti Y. (2024). Keefektifan Sistem Pendaftaran Dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*. 4(1)
- Irawan, Beny & Kurnia, Raden & Sitanggang, Erwin & Achmady, Sayed. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode

- Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*. 3. 2020. 10.35451/jkf.v3i1.522.
- Kenyon, C. C., Gruschow, S. M., Haaland, W. L., Desai, A. D., Adams, S. A., Hitt, T. A., Williams, D. J., Johnson, D. P., & Mangione-Smith, R. (2019). Perceived Access to Outpatient Care and Hospital Reutilization Following Acute Respiratory Illnesses. *Academic Pediatrics*, 19(4), 370–377. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2018.07.001>
- Kitole, F. A. (2025). Assessing the role of foreign aid in promoting economic growth in Tanzania. *Applied Economics Letters*, 1–6. <https://doi.org/10.1080/13504851.2025.2455006>
- Leonard, K.S., Mullane, S.L., Golden, C.A. et al. (2022). Qualitative comparative analysis of the implementation fidelity of a workplace sedentary reduction intervention. *BMC Public Health* 22, 1086. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13476-3>
- Marzuq, Naufal & Andriani, Helen. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 6. 13995-14008. 10.31004/jptam.v6i2.5077.
- Ray, T. K., & Pana-Cryan, R. (2021). Work Flexibility and Work-Related Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3254. <https://doi.org/10.3390/ijerph18063254>
- Shams-Ghahfarokhi, Z. (2025). Correction: Challenges in health and technological literacy of older adults: a qualitative study in Isfahan. *BMC Geriatrics*, 25(1), 427. <https://doi.org/10.1186/s12877-025-06118-x>
- Stoumpos, A. I., Kitsios, F., & Talias, M. A. (2023). Digital Transformation in Healthcare: Technology Acceptance and Its Applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>
- Suci Widya Primadhani, Yaslis Ilyas, & Amelia Intan Atthahirah (2023). Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit : Literature Review: Online Registration System as Hospital's Service Improvement Strategy : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 20-26. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2890>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suhairi, A. Y., Rusdi, A. J., & Suhariyono, U. S. (2025). GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 2195–2202. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42513>