HUBUNGAN PENDAFTARAN ONLINE DAN OFFLINE DENGAN KEPUASAN PASIEN

Aprilia Tri Annisa, Suratmi**, Nurul Hikmatul Qowi****

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu pengukuran terhadap nilai pelayanan yang telah diterima pasien dimana hal tersebut salah satunya dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan baik itu berupa jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Jika pasien menyukai suatu pelayanan yang mereka dapatkan maka pasien sudah merasakan kepuasan, sebaliknya apabila pelayanan yang mereka dapat tidak sesuai dengan kebutuhan mereka dan berpindah memilih tempat lain maka pelanggan tidak merasakan kepuasan.Metode pendekatan penelitian ini yaitu *literature review* dengan menggunakan 4 database meliputi Scopus, Scince Direct, Sage Journal, dan Google Scholar untuk mencari artikel dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang sesuai. Artikel terbit mulai 2015-2020, fulltext, terdapat ISSN, Volume dan Nomor Jurnal.Setelah mengumpulkan data, semua data diseleksi sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, kemudian diseleksi studi dengan menggunakan *flow* diagram PRISMA 2009. Berdasarkan 10 jurnal yang terpilih didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara pendaftaran online dan offline dengan kepuasan pasien.Berdasarkan 10 jurnal yang terpilih didapatkan hasil bahwa pendaftaran online dan offline memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.Pasien merasakan puas pada pelayanan online dikarenakan pasien merasa mendapat kemudahan dalam hal akses pelayanan pendaftaran. Kepuasan pada pendaftaran offline disebabkan karena fasilitas yang memadahi, sehigga pasien akan merasa nyaman dan tidak menghiraukan lamanya waktu tunggu pendaftaran.

Kata kunci :*online registration, outpatient satisfaction*

ABSTRACT

Patient satisfaction is a measurement of the value of services that have been received by patients where one of them can be influenced by the quality of service both in the form of services in meeting the needs and expectations of patients. If patients like a service that they get, patients already feel satisfaction, on the contrary if the services they can not suit their needs and move to choose another place, the customer does not feel satisfaction.The method of this research approach is *literature review* using 4 databases including Scopus, Scince Direct, Sage Journal, and Google Scholar to search for articles with appropriate inclusion and exclusion criteria. Articles published from 2015-2020, full text, including ISSN, Volume and Journal Number.After collecting data, all data were selected in accordance with the inclusion and exclusion criteria, then selected studies using the PRISMA 2009 flow diagram. Based on the 10 selected journals, it was found that there was a relationship between online and offline registration and patient satisfaction.Based on 10 selected journals, the results show that patient satisfaction at online registration services is higher than offline registration services, this is because patients find it easy to access registration services, besides that hospitals that only use offline registration also have high satisfaction this is because the facilities that accommodate patients will feel comfortable so that it does not matter the length of time waiting for registration, thus it can be seen that there is a relationship between online and offline registration with patient satisfaction.

Keywords: online registration, outpatient satisfaction

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini semakin banyak perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang, dan persaingan antar perusahaan dalam mencapai tujuannya juga semakin ketat (Lena, 2018). Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan yang terbaik dan menyediakan fasilitas yang memadai merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan (Lena, 2018). Keunggulan dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas merupakan hal yang paling penting karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan konsumen yang telah menggunakan jasa dari perusahaan tersebut (Lena, 2018).

Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat. Beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai perusahaan kesehatan yaitu fasilitas yang tersedia, seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada kosumen dalam hal ini pasien yang dapat diwujudkan dalam bentuk penerimaan pasien baru. (Tjiptono, 2008). Penerimaan pasien baru dirumah sakit juga memegang peran penting dalam upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap rumah sakit, tidak jarang pasien maupun keluarga akan menilai rumah sakit hanya dari cara pelayanan pendaftarannya.

Kemudahan akses dalam pelayanan pendaftaran sangatlah diharapkan oleh setiap pasien, namun yang terjadi dilapangan adalah sistem pelayanan yang membuat pasien melalui banyak loket sehingga pasien harus mengantri panjang dimana hal tersebut akan membutuhkan waktu yang cukup lama dan juga akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Pendaftaran dengan sistem online pun diharapkan mampu mengatasi masalah tersebut namun bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi tentunya hal tersebut akan mengalami beberapa kendala.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Utami (2015), tentang hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 41 responden dengan waktu tunggu pendaftaran cepat sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yaitu ada 41 orang (43,2%), sedangkan dari 35 responden yang memiliki waktu tunggunya lama ada 35 orang (36,8%) yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Dengan demikian ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Menurut penelitian Hutabarat (2018) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien berdasarkan hubungan faktor kecepatan waktu pelayanan di pendaftaran dan kepuasan pasien diperoleh hasil yang menunjukkanada hubungan yang signifikan antara faktor kecepatan waktu pelayanan di pendaftaran dan kepuasan pasien dengan ($p<0,005$).

Menurut Nursalam (2015), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya; kualitas produk atau jasa, harga,

emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual. Fasilitas yang diberikan kepada pasien seperti ruang tunggu pasien yang nyaman, keefektifan dalam sistem pendaftaran dan juga sarana prasarana yang memadai dapat meningkatkan kemudahan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan yang efektif dan efisien di Rumah Sakit.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah ditunjang dengan fasilitas pelayanan pendaftaran *online* dan juga *offline*. Layanan pendaftaran *offline* yaitu suatu sistem pendaftaran yang dilakukan langsung di Poli Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Sedangkan layanan pendaftaran *online*adalah suatu bentuk sistem pendaftaran yang digunakan untuk mempermudah akses pendaftaran, layanan pendaftaran *online* ini dapat dinikmati oleh masyarakat dengancara mendownload aplikasi *online* yg disediakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Dengan adanya layanan pendaftaran online ini, terjadi perubahan pada sistem pendaftaran pasien yaitu dengan memberikan prioritas pendaftaran perjanjian (appointment), pasien yang telah terdaftar akan mendapatkan pin dan nomor antrian poliklinik. Pasien dinyatakan terdaftar bila pasien sudah mencetak check-in, dan batal atau hangus jika pasien tidak melakukan check-in pada waktu jam praktik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menganalisis hubungan pendaftaran online dan offline dengan kepuasan pasien melalui metode literature review. Penulis akan melakukan kajian dari beberapa sumber penelitian yang sudah terpublikasi tentang pendaftaran baik online maupun offline yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Pencarian literatur menggunakan kata kunci yang sudah ditentukan sebelumnya, dan tinjauan sistematis yang digunakan berasal dari hasil-hasil penelitian yang sudah dilakukan dan telah diterbitkan dalam jurnal baik nasional maupun internasional, yang melibatkan beberapa database seperti *Scopus, Science direct, Sage Journal* dan *Google Scholar*. Sedangkan beberapa jenis penelitian yang masuk dalam kriteria analisis adalah semua jenis dimasukkan seperti : Quasi experimental studies, randomized, dan cross sectional studies.

Tabel 1. Kriteria Inklusi Dan Eksklusi *Literature review* Hubungan Pendaftaran Online Dan Offline Dengan Kepuasan Pasien

Kriteria	**Inklusi**	**Eksklusi**
Population atau problem	Pasien yang melakukan pendaftaran baik offline ataupun online	Selain pasien yang melakukan pendaftaran baik offline ataupun online
Intervention	Tidak ada intervensi	Tidak ada intervensi

Comparation	Tidak ada pembanding	Tidak ada pembanding
Outcome	Ada hubungan pendaftaran online atau offline dengan kepuasan pasien	Tidak ada hubungan pendaftaran online atau offline dengan kepuasan pasien
Study design	Cross sectional, cohort, case control, quasi experiment	Case study, literature review, Systematic review
Tahun Terbitan	Di atas 2015	Di bawah 2015
Bahasa	Bahasa Indonesia dan Inggris	Selain bahasa Indonesia dan Inggris

Hasil Penilaian dan Seleksi Studi

Berdasarkan tabel 4.1, 3 artikel menjelaskan bahwa ada hubungan antara pendaftaran offline dengan kepuasan pasien, 4 artikel menjelaskan hubungan antara pendaftaran online dengan kepuasan pasien, sedangkan pendaftaran online dan offline dengan kepuasan pasien terdapat 3 artikel. Adapun hal yang dapat mempengaruhi peningkatan maupun penurunan kepuasan yaitu kemudahan akses pelayanan pendaftaran, sistem atau basis pelayanan yang digunakan, waktu tunggu, fasilitas dan juga mutu pelayanan.

Pembahasan

1. **Pendaftaran Offline dengan Kepuasan Pasien**

Terdapat 3 jurnal yang membahas mengenai hubungan pendaftaran offline dengan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian Wahyu Kuntoro (2017), didapatkan hasil penelitian 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP. Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang dimana hal itu dikarenakan perbedaan karakteristik pendidikan pasien.

Berdasarkan penelitian Utami (2015), menunjukkan bahwa ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang datang ke rumah sakit untuk keperluan observasi, penegakan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang ditangani oleh dokter spesialis atau spesialis konsultan yang bertugas saat itu, tanpa tinggal atau menginap di rumah sakit atau rawat inap. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing rumah sakit (Fifin, 2010).

Menurut Syamsudin, dkk (2019), pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu petugas pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan

berkomunikasi aktif. Dalam hal ini kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan. Komunikasi merupakan softskill atau kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan guna mempertahankan pelanggan/pasien dan meningkatkan pelanggan/pasien, aktivitas dalam kualitas pelayanan berawal dari kemampuan komunikasi interpersonal petugas pelayanan. Dalam penelitian yang dilakukan Syamsudin juga memaparkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien saat melakukan pendaftaran.

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan dan pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa (Muninjaya, 2012).

Oleh karena itu dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara pelayanan pendaftaran offline dengan kepuasan pasien, dimana hal itu dapat di pengaruhi oleh banyak faktor diantaranya yaitu latar belakang pendidikan, kecepatan pelayanan dan kecepatan penyediaan dokumen.

2. Pendaftaran Online dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian Eka Puspita (2018), diketahui bahwa perencanaan pendaftaran online dengan baik pada penerapan sasaran, tujuan, strategi, dan kebijakan dapat berimbas pada peningkatan kepuasan konsumen. Selain itu implementasi pendaftaran online juga harus dilakukan dengan perencanaan waktu yang cukup, sumber daya manusia yang sesuai dan adanya standart operasional prosedur (SOP) dalam penerapannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Azelia Aisyah, n.d (2019), tentang Analisis Kepuasan Penggunaan Fasilitas Pendaftaran Online Rawat Jalan didapatkan hasil 89% responden merasa puas, dan 11% merasa tidak puas. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Masrulloh (2020), dimana terdapat dimensi kualitas layanan dalam sistem registrasi online berdasarkan kecepatan layanan di Instalasi rawat jalan Di Rumah Sakit Umum Jombang kebanyakan pasien menyatakan puasa sebanyak 67 responden (53,6%). Berdasarkan kesiapan dalam sistem registrasi online menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan petugas cukup siap dalam melakukan pelayanan online untuk mendaftar.

Menurut Nursalam (2015), institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara pendaftaran online dengan kepuasan pasien, akan tetapi dalam pelayanan pendaftaran online juga terdapat beberapa kekurangan diantaranya yaitu rawannya kesalahan dalam

penginputan data, adanya trouble dalam basis atau server pelayanan, mahalnya biaya yang dibutuhkan baik dalam pembuatan maupun pengelolaan basis pelayanan serta kurangnya kemampuan pasien dalam penggunaan pelayanan pendaftaran berbasis online. Pasien akan merasa puas ketika mendapat kemudahan dan kefektifan waktu dalam hal pelayanan yang dimana hal itu juga dipengaruhi oleh fasilitas yang ada, perencanaan waktu yang cukup, sumber daya manusia yang sesuai dan adanya standart operasional prosedur (SOP) yang sudah teruji.

3. Pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien

Seperti yang dipaparkan Armine Lulejian, PhD, CHES and Michael N. Cantor (2018), yang melakukan penelitian dengan tahap pre dan post implementasi didapatkan bahwa kepuasan pasien mengalami peningkatan setelah melakukan pendaftaran berbasis online. Kepuasan menggunakan pendaftaran online dapat diukur dengan skala likert berdasarkan indikator: kepuasan layanan online, pengalaman layanan online yang menyenangkan, kepuasan keseluruhan layanan online (Udo, et al., 2010).

Berdasarkan penelitian Ftoon H Kedwan dan Taghreed Justinia (2017), memaparkan mengenai kepuasan pasien terhadap perbandingan pelayanan pendaftaran online dan offline berdasarkan kelayakan serta persepsi pasien diketahui perbandingan antara ORS (registrasi sistem online) 90% dan TQM (registrasi sistem offline) 10%, yang berarti pasien lebih merasa puas terhadap sistem pendaftaran online daripada pendaftaran offline.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diperlukan sarana dan fasilitas kesehatan yang memadai baik sarana dan fasilitas dasar maupun sarana penunjang dalam mempercepat proses penyembuhan pasien di bidang pelayanan kesehatan pengelola fasilitas dan sarana umumnya masih lemah, kelemahan ini biasanya dikaitkan dengan kelemahan manajemen yang masih sering dalam keterbatasan sumber dana maka secara timbal balik akan memperparah keadaan. Efektifitas dan efesiensi perlu dimanfaatkan untuk dapat mengimbangi keterbatasan-keterbatasan yang berhubungan dengan jumlah penduduk yang besar yang harus dilayani (Mariati, 2008).

Dapat diketahui bahwa fasilitas sebuah instansi kesehatan akan sangat berkaitan dengan keefektifan dan efisiensi dalam hal pelayanan. Yang dimana hal itu juga telah dipaparkan dari kedua penelitian diatas dengan fasilitas yang memadahi sebuah sistem pelayanan pun akan berjalan lebih lancar dan dapat diketahui terdapat hubungan antara pendaftaran online dan offline dengan kepuasan pasien. Kepuasan terhadap pelayanan baik online ataupun offline dapat berubah sewaktu-waktu tergantung oleh pengalaman saat mendapat pelayanan maupun baik buruknya suatu fasilitas pelayanan sebuah instansi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan review dari 10 jurnal diatas dapat disimpulkan bahwasannya terdapat hubungan antara pelayanan pendaftaran baik online maupun offline dengan kepuasan pasien, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam hal pendaftaran :

1) Ada hubungan antara pendaftaran Offline dengan Kepuasan Pasien, adapun faktor yang berpengaruh adalah fasilitas. Fasilitas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem pelayanan pendaftaran offline, karena dengan fasilitas yang memadahi pasien akan merasa nyaman sehingga tidak menghiraukan lamanya waktu tunggu pendaftaran.
2) Ada hubungan antara pendaftaran Online dengan Kepuasan Pasien, adapun faktor yang berpengaruh adalah basis pendaftaran. Basis pendaftaran online yang tidak mengalami kendala akan meningkatkan kepuasan pasien, namun sebaliknya ketika pelayanan pendaftaran online mengalami masalah kepuasan pasien pun menurun.
3) Ada hubungan antara pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien, adapun faktor yang berpengaruh adalah kecepatan dan kemudahan akses pelayanan pendaftaran. Pasien merasa lebih puas dengan pendaftaran online daripada offline karena pasien dapat mengakses pelayanan pendaftaran online sebelum datang kerumah sakit, sehingga dapat meminimalisir waktu saat melakukan pendaftaran.

Saran

1) Hasil *literature review* ini hendaknya dapat diimplementasikan karena dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.
2) Profesi keperawatan hendaknya menjadikan hasil *literature review* ini sebagai masukan bagi perawat tentang pelayanan pendaftaran yang dapat dilakukan secara online untuk mempercepat proses pelayanan pendaftaran.
3) Pemerintah hendaknya mendukung dalam pengaplikasian pelayanan pendaftaran berbasis online agar dapat menekan biaya penggunaan kertas di pelayanan kesehatan pemerintah seperti puskesmas atau rumah sakit.
4) Pasien diharapkan dapat menggunakan sistem pelayanan pendaftaran online ketika sudah mampu dan memenuhi syarat-syarat untuk melakukan registrasi secara online.
5) Peneliti selanjutnya hendaknya mengembangkan *literature review* ini dengan menggunakan artikel bersumber dari database tingkat tinggi, artikel jurnal yang menggunakan sampel sedikit hendaknya diteliti lagi dan dilakukan systematic review untuk menetukan layak atau tidaknya penelitian diaplikasikan.

DAFTAR PUSTAKA

Armine Lulejian, PhD, CHES and Michael N. Cantor, M. (2018). Measuring Patient and Staff Satisfaction Before and After Implementation of a Paperless Registration System. *Journal of Healthcare Management*, *63*. https://doi.org/10.1097/JHM-D-16-00027

Azelia Aisyah, S. L. (n.d.). Analisis Kepuasan Penggunaan Fasilitas Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD Dr. H Soewondo Kendal. Retrieved from http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/59131?show=full

Eka Puspita. (2018). EVALUASI PENERAPAN PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT MATA SOLO. *Journal of Healthcare Management*.

Hutabarat, R. S. K. (2018). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Padang Bulan Medan*. *07*(02), 104–112.

Kotler, P. and K. (2016). *Marketing Management* (15th editi). United States: Pearson Education.

Lena, F. E. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi* (Edisi ke 3). Jakarta: Salemba Empat.

Mariati. (2008). *Pelayanan Kesehatan Dasar*. Jakarta: PT. Intan Persada.

Muninjaya. (2012). *Manajemen Kesehatan* (Edisi III). Jakarta: EGC.

Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

S Supriyanto dan Ratna D Wulandari. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Pohan Cahaya.

Sumarni. (2008). *Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan*. Jakarta: CV. Agung Seto.

Supranto J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syamsudin, Ria Rahmatul Istiqoma H. P. (2019). Gambar... Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *Jurnal Ilmu Kesehatan, Vol. 1, No*.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (Edisi I). Malang: Andi Publisher.

Udo, G., & Marquis, G. (2010). Factors affecting e-commerce web sites effectiveness. *Journal of Computer Information Systems*, *Vol. 42*, No 3 pp 10–16.

Utami Dewi, A. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftarn Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rsud Sukoharjo. *Manajemen*.

Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *Vol. 2 No*. Retrieved from http://journal.ugm.ac.id/jkesvo