

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Metode Pendaftaran Online Berbasis *WhatsApp* pada Pasien Rawat Jalan

Sumiati^{1*}, Fajar Saputra², Susaldi³

¹⁻³Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

*Korespondensi:

Sumiati, Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Jl. Harapan No.50 Lenteng Agung – Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12610

E-mail:

longmi.sumiatils@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.70304/jmsi.v3i03.66>

Copyright @ 2024, Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia
E-ISSN: 2828-1381
P-ISSN: 2828-738X

Abstrak: Pelayanan kesehatan adalah satu bidang pelayanan publik yang menerapkan teknologi informasi dalam sistem pelayanan. RSUD Palmatak merupakan salah satu rumah sakit yang menerapkan sistem pendaftaran online berbasis *WhatsApp* untuk pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap metode pendaftaran online berbasis *WhatsApp* pada pasien rawat jalan di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023. Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas. Sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran online berbasis *WhatsApp* sebanyak 77 sampel. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Gambaran kualitas layanan rawat jalan terhadap pendaftaran online berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 menunjukkan bahwa, dimensi keandalan (*reliability*) responden paling banyak memberikan penilaian baik (51,9%), jaminan (*assurance*) paling banyak memberikan penilaian baik (53,2%), daya tanggap (*responsiveness*) lebih banyak memberikan penilaian baik (51,9%), empati (*emphaty*) paling banyak memberikan penilaian cukup (53,2%) dan bukti fisik (*tangibles*) responden juga paling banyak memberikan penilaian cukup (53,2%). Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap metode pendaftaran online berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2023 (nilai $p = 0,000$) dan menunjukkan hubungan yang sedang ($r 0,590$) dan berpola positif.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Pasien rawat jalan, Pendaftaran online, *WhatsApp*

Abstract: Health services are one area of public service that implements information technology in the service system. Palmatak Regional Hospital is one of the hospitals that implements a *WhatsApp*-based online registration system for outpatients. The purpose of this study was to determine the effect of outpatient satisfaction on the *WhatsApp*-based online registration method for outpatients at Palmatak Regional Hospital, Anambas Islands Regency in 2023. The design of this study was descriptive quantitative with a cross-sectional approach. The study was conducted at the Outpatient Installation of Palmatak Regional Hospital, Anambas Islands Regency. The research sample was outpatients who registered online based on *WhatsApp* as many as 77 samples. Data analysis used univariate and bivariate analysis. The description of the quality of outpatient services for *WhatsApp*-based online registration at the Palmatak Regional Hospital, Anambas Islands Regency in 2023 shows that the reliability dimension of respondents gave the most-good assessments (51.9%), assurance gave the most-good assessments (53.2%), responsiveness gave the most-good assessments (51.9%), empathy gave the most sufficient assessments (53.2%) and tangibles also gave the most sufficient assessments (53.2%). There is a significant relationship between outpatient satisfaction with the *WhatsApp*-based online registration method at the Palmatak Regional Hospital, Anambas Islands Regency in 2023 (p -value 0.000) and shows a moderate relationship ($r 0.590$) and a positive pattern.

Keywords: Patient satisfaction, Outpatients, Online registration, *WhatsApp*

Pendahuluan

Rumah sakit adalah fasilitas medis yang memberikan perawatan medis menyeluruh kepada orang-orang, seperti rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat ⁽¹⁾. Mutu pelayanan rumah sakit adalah tingkat keutuhan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat sebagai konsumen dengan menggunakan sumber daya secara rasional, efisien, dan efektif, serta dengan cara yang aman dan memuaskan sesuai dengan hukum dan prinsip etika ⁽²⁾.

Salah satu keperluan masyarakat yang sangat dibutuhkan adalah pelayanan kesehatan.³ Peningkatan mutu pelayanan menjadi prioritas manajemen rumah sakit. Pasien dan keluarganya akan merasa puas dengan layanan yang baik, yang berarti mereka dapat menggunakan kembali layanan kesehatan rumah sakit ⁽²⁾. Kepuasan pasien merupakan permasalahan yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena kepuasan pasien didasarkan pada persepsi masing-masing individu. Pengukuran kepuasan pasien berguna untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien, sekaligus mengukur tingkat kepuasan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan ⁽⁴⁾.

Alur pelayanan yang digunakan di setiap rumah sakit berbeda-beda sesuai dengan prosedur dan praktik yang berlaku di masing-masing rumah sakit ⁽⁵⁾. Saat ini beberapa metode pendaftaran telah digunakan di Indonesia untuk menerapkan sistem layanan pendaftaran *online* berbasis rumah sakit, yaitu melalui telepon, layanan pesan singkat (SMS), *WhatsApp*, *website* dan aplikasi Android. Menurut Ditjen Yankes, jalur pertukaran data sistem antrian *online* terdiri dari: pasien mendaftar dan memilih jadwal klinik dan jadwal dokter; SIMRS memberikan tanggapan berupa jadwal klinik dan jadwal dokter; pasien melakukan registrasi dengan memasukkan nama, nomor rekam medis, klinik atau dokter yang dituju, dan metode pembayaran; dan SIMRS memeriksa informasi pasien dan memberikan saran berupa nomor urut atau informasi kesalahan jika informasi yang diberikan tidak akurat ⁽²⁾.

Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Maulidah di Puskesmas Brangsong II mengemukakan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan gagal dalam hal sumber daya manusia, dengan pemberi informasi yang tidak jelas. Untuk memperpanjang waktu tunggu, petugas harus mencari informasi di komputer karena pasien yang berobat tidak membawa kartunya. Petugas Puskesmas tidak melihat kotak saran, sehingga mereka tidak mengetahui keluhan pasien ⁽⁶⁾.

Salah satu cara untuk mengatasi ketidakpuasan pasien adalah dengan memanfaatkan internet sebagai penunjang dalam memberikan layanan kesehatan di rumah sakit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saputra *et al.*, terkait penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan dijelaskan bahwa lebih dari separuh (58,3%) dari 63 pasien menilai sistem registrasi *online* sudah baik dan pasien merasa puas, sedangkan sebagian kecil (9,5%) pasien menganggap sistem pendaftaran *online* kurang baik dan memiliki tingkat kepuasannya kurang puas ⁽⁷⁾.

Selain itu, pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* dalam sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan terbukti efektif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rohmana di Klinik Mata KMU Madura menyatakan bahwa penggunaan sistem pendaftaran berbasis *web WhatsApp* dapat dianggap berhasil. Karena pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* secara otomatis mendapatkan nomor antrian dan jam kedatangan, pasien tidak perlu berkerumun di ruang tunggu untuk menjaga kenyamanan. Pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* terbukti efektif sebagai metode pendaftaran karena kemudahan yang ditawarkannya dapat mengurangi waktu tunggu pasien ⁽⁸⁾.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Palmatak merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kepulauan Anambas yang menerapkan sistem pendaftaran *online* untuk pasien rawat jalan. Sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp* mulai diberlakukan di RSUD Palmatak sejak tahun 2021 dengan tujuan untuk meminimalisir hambatan yang dapat terjadi

seperti tidak adanya dokter di tempat atau di poli serta meminimalisir jumlah pengungjung yang berdesakan di loket pendaftaran. Diketahui bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami Rumah Sakit dalam sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp* yaitu baik *server* maupun staf pendaftaran rumah sakit tidak tersedia. Infrastruktur seperti komputer, jaringan internet, handphone, atau smartphone tidak cukup tersedia, dan jaringan internet masih lambat, bahkan sering bermasalah saat cuaca buruk. Kemudian dari pihak pasien atau walinya sendiri juga sering terkendala dengan jaringan internet saat melakukan pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp* sehingga mereka tetap melakukan pendaftaran secara langsung (*offline*). Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap metode pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* pada pasien rawat jalan di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas yang beralamat di Jalan Datuk Lamin 03 Desa Payalaman 29997B1, Kepulauan Anambas, Kepulauan Riau. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Oktober sampai Januari tahun 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi *WhatsApp* dalam bulan September 2023 di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas. Jumlah Populasi dalam penelitian ini yaitu 340 pasien. Anggota populasi harus memenuhi beberapa kriteria inklusi yang sudah ditetapkan oleh peneliti agar dapat menjadi sampel. Sampel akan dipilih secara acak (*simple random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan rumus Slovin dengan toleransi ketidaktekelitian 10% yaitu sebesar 77 responden. Adapun sebaran responden berdasarkan unit pelayanan yang ada di RSUD Palmatak yaitu poli umum sebanyak 16 responden, poli spesialis anak sebanyak 16 responden, poli spesialis obgyn sebanyak 15 responden, poli spesialis penyakit dalam sebanyak 15 responden dan poli spesialis bedah sebanyak 15 responden.

Sebanyak 77 pasien rawat jalan di RSUD Palmatak yang telah dipilih menerima kuesioner secara langsung yang dikirim melalui aplikasi *WhatsApp*. Kuesioner menggunakan skala likert dengan pernyataan yang mencakup variabel pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien. Variabel pelayanan mencakup lima dimensi mutu yaitu kendala, daya tanggap, empati, jaminan, bukti fisik dengan kategori Setuju (S), Sangat Setuju (SS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Variabel kepuasan pasien juga mencakup lima dimensi mutu yaitu kendala, daya tanggap, empati, jaminan, bukti fisik dengan kategori Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP) dan Sangat Tidak Puas (STP). Data penunjang lainnya dalam penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara kepada petugas pendaftaran pasien, observasi lapangan dan dokumentasi riwayat pendaftaran *online* pasien rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp*.

Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat. Karakteristik responden untuk setiap penelitian variabel dijelaskan melalui analisis univariat. Analisis bivariat yang digunakan adalah uji korelasi sederhana untuk menentukan apakah hubungan antara dua variabel atau lebih yang menunjukkan keeratan, arah, dan hubungan signifikan atau tidak. Tabel distribusi frekuensi menampilkan nilai masing-masing variabel dalam angka dan presentase dari total kasus. Program SPSS digunakan untuk melakukan analisis univariat dan bivariat.

Hasil

RSUD Palmatak merupakan salah satu rumah sakit rujukan tidak hanya bagi masyarakat yang Ada di 10 Wilayah Kerja Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas. Jarak Rumah Sakit

ke Kabupaten/Kota lebih kurang 20 KM yang harus di tempuh dengan transportasi darat dan transportasi laut ⁽⁹⁾. Menurut Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES//303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Untuk Mencegah Penyebaran Penyakit Corono Virus 2019 (COVID-19), RSUD Palmatak menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk melakukan pendaftaran secara *online*. Sistem pendaftaran dilaksanakan hanya satu sesi dan dibuka secara otomatis oleh sistem. Sesi dimulai pukul 07.00 dan direspon secara manual oleh petugas di loket pendaftaran *online* pada waktu yang sama untuk poli rawat jalan yang sedang praktik hingga pukul 09.00.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	n	%
Umur (tahun)	18-29	45	58,4
	30-41	22	28,6
	42-53	9	11,7
	54-65	1	1,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	27,3
	Perempuan	56	72,7
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1	1,3
	SD	2	2,6
	SMP	2	2,6
	SMA	35	45,5
	D3	4	5,2
	D4/S1	31	40,3
	S2	2	2,6

Berdasarkan tabel 1 terkait karakteristik responden menunjukkan bahwa, kelompok umur 18-29 tahun memiliki frekuensi yang paling tinggi yaitu 58,4% dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin hampir sebagian besar pada jenis kelamin perempuan (72,7%) dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki (27,3%). Frekuensi responden berdasarkan Pendidikan terakhir paling banyak pada responden yang memiliki riwayat pendidikan SMA (45,5%) dan D4/S1 (40,3%). Sedangkan responden berdasarkan riwayat pendidikan yang paling sedikit yaitu pada responden yang tidak sekolah (1,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Metode Pendaftaran Online Berbasis *WhatsApp*

Variabel	Kategori	n	%
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kurang	0	0
	Cukup	37	48,1
	Baik	40	51,9
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kurang	0	0
	Cukup	37	48,1
	Baik	40	51,9
Empati (<i>Emphaty</i>)	Kurang	0	0
	Cukup	41	53,2
	Baik	36	46,8
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kurang	0	0
	Cukup	36	46,8
	Baik	41	53,2
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kurang	1	1,3
	Cukup	41	53,2
	Baik	35	45,5

Berdasarkan tabel 2 terkait hasil analisis gambaran frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) lebih dari setengahnya responden memberikan penilaian baik (51,9%), sedangkan sisanya memberikan penilaian cukup (48,1%) dan kurang (0%). Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya responden juga memberikan penilaian baik (51,9%), sedangkan sisanya memberikan penilaian cukup (48,1%) dan responden yang memberikan penilaian kurang juga tidak ada. Dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya responden memberikan penilaian cukup (53,2%), sedangkan sisanya memberikan penilaian baik (46,8%) dan yang memberikan penilaian kurang juga tidak ada (0%). Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya responden memberikan penilaian baik (53,2%) dan sisanya memberikan penilaian cukup (46,8%). Selanjutnya dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya responden juga memberikan penilaian cukup (53,2%) sedangkan sisanya memberikan penilaian baik (45,5%) dan yang memberikan penilaian kurang hanya 1 responden (1,3%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Metode Pendaftaran *Online* Berbasis *WhatsApp*

Kepuasan Pasien	n	%
Sangat Tidak Puas (STP)	0	0
Tidak Puas (TP)	2	2,60
Puas (P)	40	51,9
Sangat Puas (SP)	35	45,5

Berdasarkan tabel 3 gambaran frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya pasien rawat jalan merasa puas sebanyak 51,9%, sangat puas sebanyak 45,5% dan tidak puas sebanyak 2,60% serta pasien yang merasa sangat tidak puas tidak ada (0%).

Tabel 4. Hubungan Antara Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Metode Pendaftaran *Online* Berbasis *WhatsApp*

Variabel		Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	1	0,590**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	77	77
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	0,590**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	77	77

Tabel 4 menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap metode pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2023 ($p\text{ value} = 0,000$). Adapun hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap metode pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak menunjukkan hubungan yang sedang ($r=0,590$) dan berpola positif ($r=0,590$). Pola positif dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Palmatak.

Pembahasan

Salah satu aspek penting dari penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan

pasien. Selain itu, kepuasan pasien memengaruhi pemasaran pelayanan kesehatan, citra rumah sakit yang positif, dan jumlah kunjungan pasien⁽¹⁰⁾. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini, menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Palmatak paling banyak merasakan puas 51,9% kemudian selebihnya menyatakan sangat puas sebanyak 45,5% dan tidak puas sebanyak 2,6%. Hal ini bisa diasumsikan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Palmatak merasa sangat terbantu akan layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp*. Mengingat kondisi geografi Kabupaten Kepulauan Anambas merupakan wilayah kepulauan, serta ketersediaan dokter spesialis di poli rawat jalan yang sering tidak menentu, pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* ini bisa menjawab keluhan masyarakat akan keterbatasan tersebut.

Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan⁽¹¹⁾. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap metode pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2023 ($p\text{ value} = 0,000$). Adapun hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap metode pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak menunjukkan hubungan yang sedang ($r=0,590$) dan berpola positif ($r=0,590$). Pola positif ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Palmatak.

Studi sebelumnya oleh yang dilakukan oleh Widiyanto *et al.*,⁽¹²⁾ dan Krismilaninghati *et al.*,⁽¹³⁾ menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan efektivitas penggunaan sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh jenis pelayanan yang mereka terima selama berbagai tahapan layanan kesehatan. Ketidakpuasan yang dialami pada tahap awal menyebabkan persepsi kualitas layanan yang buruk pada tahap berikutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan layanan secara keseluruhan⁽¹⁴⁾.

Namun tidak semua pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp* mengalami keberhasilan dalam pelaksanaannya seperti yang peneliti analisis pada penelitian ini. Hal ini dinyatakan oleh Rohman & Marsilah bahwa persentase tingkat keberhasilan pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp* baru mencapai 27%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti pasien yang tidak mampu menggunakan aplikasi, kesalahan dalam menginput data sehingga tidak dapat di validasi⁽¹⁵⁾.

Kelima dimensi yang peneliti tentukan, bukan menjadi satu-satunya patokan dasar dalam hal dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Mahmud bahwa selain kelima dimensi tersebut, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh aspek kenyamanan (*Amenities*) dan aspek keamanan (*security*). Penelitian yang dilakukan oleh di Rivai *et al.*, di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI juga mengungkapkan faktor yang berbeda diantara yaitu kompetensi teknis, keterjangkauan akses layanan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan layanan, kenyamanan dan hubungan interpersonal.^{(16),(17)}

Berdasarkan hasil analisis gambaran frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa responden paling banyak memberikan penilaian baik (51,9%) sedangkan sisanya memberikan penilaian cukup (48,1%). Hubungan antara kualitas pelayanan dari dimensi keandalan memang memiliki hubungan kemaknaan dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suriani dan Kusumawati *et al.*, bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara keandalan dengan Kepuasan Pasien. Pasien merasa puas dengan kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh beberapa rumah sakit atau klinik. Namun kepuasan pasien masih dapat ditingkatkan karena masih banyak penyedia layanan kesehatan yang kurang optimal.⁽¹⁸⁻²⁰⁾

Berdasarkan hasil analisis gambaran frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) responden paling banyak memberikan

penilaian baik (51,9%), sedangkan sisanya memberikan penilaian cukup (48,1%). Hal ini menandakan bahwa petugas memiliki integritas yang tinggi saat melakukan pelayanan. Memberikan solusi yang tepat saat pasien mengalami kebuntuan dan kesulitan selama proses pendaftaran, membuat pasien merasa percaya kepada petugas dan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Daya tanggap saat pelayanan memang memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Seperti yang diungkapkan oleh Cemala *et al.*, di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, telah ditemukan bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan rawat jalan dan kepuasan pasien. Ada juga hubungan arah nilai bernilai positif, yang berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsive*) semakin tinggi kepuasan pasien ⁽²¹⁾.

Berdasarkan hasil analisis gambaran frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 dilihat dari dimensi empati (*emphaty*) kualitas pelayanan rawat jalan terhadap pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* menunjukkan bahwa responden paling banyak memberikan penilaian cukup (53,2%) dan sisanya memberikan penilaian baik (46,8%). Hal ini menandakan bahwa petugas di RSUD Palmatak sudah mampu memberikan pelayanan yang setara tanpa membedakan status sosial, secara terbuka menerima komplain saat melakukan pendaftaran *online*, menjelaskan jadwal pemeriksaan dengan baik serta mampu mengolah kotak saran dengan baik dalam hal memperbaiki kualitas pelayanan. Kepedulian, perhatian dan memahami kebutuhan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pasien saat melakukan pendaftaran *online*. Pasien sangat berharap ketersediaannya petugas dalam menanggapi keluhannya, akan memberikan ketenangan dan keterjaminan sebuah kepastian jadwal yang sesuai kepada mereka. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Doloksaribu *et al.*, dimensi empati merupakan dimensi yang paling berpengaruh dibandingkan dengan keandalan, bukti fisik, daya tanggap dan jaminan ($B=3,314$). Rumah sakit harus memperhatikan kebutuhan pasien untuk layanan yang tulus, responsif, ramah, dan fokus, serta mampu memberikan lingkungan perawatan yang nyaman dan kondusif, yang mendorong dorongan pasien untuk sembuh ^{(22),(23)}.

Berdasarkan hasil analisis gambaran frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 dilihat dari dimensi jaminan (*Assurance*) kualitas pelayanan rawat jalan terhadap pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* menunjukkan bahwa responden paling banyak memberikan penilaian baik (53,2%) dan sisanya memberikan penilaian cukup baik (46,8%). Hal ini menandakan bahwa petugas di RSUD Palmatak telah melakukan suatu hal yang membuat pasien merasa aman seperti menjaga kerahasiaan data pasien, kepastian terdaftar serta mendapatkan nomor antrian, petugas melaksanakan tugas sesuai dengan informasi alur pelayanan dan petugas melakukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang didapatkan.

Pasien akan merasa aman dan lebih percaya diri jika mereka yakin pengelola rumah sakit akan melayani mereka dengan baik. Dengan demikian, keyakinan mereka terhadap rumah sakit akan meningkat. Jika pasien dilayani dengan baik oleh pengelola rumah sakit, mereka akan merasa aman dan lebih percaya pada rumah sakit. Jaminan berdampak positif pada kepuasan pasien. Ketika persepsi pasien terhadap jaminan meningkat, kepuasan mereka meningkat, dan ketika persepsi mereka menurun, kepuasan mereka pun akan ikut menurun ⁽²⁴⁾.

Berdasarkan hasil analisis gambaran frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 dilihat dari dimensi bukti fisik (*Tangibles*) kualitas pelayanan rawat jalan terhadap pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* menunjukkan bahwa responden paling banyak memberikan penilaian cukup baik (53,2%) dan sisanya memberikan penilaian baik (45,5%) dan kurang (1,3%). Hal ini menandakan bahwa RSUD Palmatak sudah memberikan fasilitas secara fisik seperti adanya petunjuk alur pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* yang mudah dimengerti, pasien mendapatkan bukti nomor antrian dan proses administrasi pendaftaran *online* melalui

WhatsApp mudah/tidak dipersulit yang dimanfaatkan oleh pasien secara maksimal.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) terdapat 2 responden (1,3%) yang merasa kualitas pelayanan yang didapatkannya masih kurang terutama pada poin alur petunjuk dalam mengisi pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp*. Rumitnya alur pendaftaran yang tersedia dan kurangnya sosialisasi serta respon petugas dalam menjelaskan alur pendaftarannya menyebabkan beberapa pasien kesulitan dalam memahami dan melakukan pendaftaran secara *online*. Dalam hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kepuasan pasien dari segi dimensi ini. Perlunya pihak manajemen RSUD Palmatak untuk menaruh perhatian penting terhadap penyederhanaan alur pendaftaran secara *online* melalui aplikasi *WhatsApp*, sehingga ketidakpuasan pasien terhadap hal ini dapat dihindari dan diatasi dengan baik.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian kualitas layanan rawat jalan terhadap pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas menunjukkan bahwa, dimensi keandalan (*reliability*) responden paling banyak memberikan penilaian baik, jaminan (*assurance*) paling banyak memberikan penilaian baik (53,2%), daya tanggap (*responsiveness*) lebih banyak memberikan penilaian baik (51,9%), empati (*emphaty*) paling banyak memberikan penilaian cukup (53,2%) dan bukti fisik (*tangibles*) responden juga paling banyak memberikan penilaian cukup (53,2%). Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap metode pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2023 (p value 0,000) dan menunjukkan hubungan yang sedang (r 0,590) dan berpola positif.

Diharapkan manajemen RSUD Palmatak untuk lebih menyederhanakan serta men-sosialisasikan kepada pasien rawat jalan terkait alur petunjuk pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* sehingga lebih mudah dimengerti dan juga bisa membuat sistem pendaftaran *online* yang memungkinkan pasien baru (pasien yang belum memiliki nomor rekam medis) bisa melakukan pendaftaran secara *online* dengan menimbang kondisi wilayah secara geografis Kabupaten Kepulauan Anambas merupakan daerah kepulauan.

Ucapan Terimakasih

Dalam penyusunan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari semua pihak. Ucapan terima kasih secara khusus kepada pembimbing Ns. Susaldi, S.ST., M.Biomed yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan telah memberikan pengarahan, perhatian serta nasihat yang begitu berharga dalam penyusunan awal sampai dengan selesainya penelitian ini. Kemudian ucapan terimakasih kepada semua teman dan responden yang telah membantu dan berpartisipasi dalam melancarkan penelitian ini. Terimakasih sebesar-besarnya kepada RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas dan semua staff yang mendukung terutama bagian rekam medis yang telah memberikan kesempatan dan dukungannya kepada penulis untuk melakukan penelitian ditempat ini.

Persetujuan Etika Penelitian

Penelitian ini mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap metode pendaftaran *online* berbasis *WhatsApp* pada pasien rawat jalan di RSUD Palmatak Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2023 telah melalui kajian etik dan mendapatkan izin dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia Maju dengan nomor surat No.754/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/I/2024.

Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Jakarta: kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2018.
2. Kariema IH El, Siyoto S, Ratna W. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online Di Pusat

- Pelayanan Kesehatan. Pertama. Kediri: Strada Press; 2020.
3. Amir Mahmud. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Mirai Manag.* 2022;7(2 (2022)):104–19.
 4. Idris H, Gayatri I. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Pendekatan Quality Function Development. Pertama. Palembang: Unsri Press; 2021. 1–54 p.
 5. Nengsih YG. Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *J Ilm Perkam dan Inf Kesehat Imelda.* 2021;6(1):51–7.
 6. Maulidah T. Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Higeia J Public Heal.* 2019;3(4):601–11.
 7. Saputra M, Kusdiana A, Yuniar I. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *J Heal Care.* 2020;1(1):1–6.
 8. Rohmana D. Analysis Of Whatsapp Based Online Services Effectivity At Kmu Madura Eye Clinic. *J Ekon dan Bisnis.* 2022;11(4):947 – 954.
 9. RSUD Palmatok. Profil RSUD Palmatok. Kepulauan Anambas; 2022. 1–39 p.
 10. Rida E, Ningsih S, Suryani AI. Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kota Bandung. 2023;4(4):7185–90.
 11. Ilhamsyah, Mulyani A. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *J Media Wahana Ekon.* 2019;15(4):33.
 12. Widiyanto H, Kuswadi A, Kartika K. Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM J Profesi Kesehat Masy.* 2023;4(1):67–74.
 13. Krismilaninghati NPL, Karsana IWWK, Miswarihati IA. The Effectiveness of Using the Online Registration System of Outpatient in Udayana Hospital-Level II. *J Kesehatan, Sains, dan Teknol.* 2022;1(1):11–20.
 14. Rumana NA, Putra DH, Widjaja L, Noviandi, Maharami I, Hidayat R. Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran Online menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *J Hosp Manag [Internet].* 2021;4(1):412–9. Available from: <https://www.esaunggul.ac.id/overview/>
 15. Rohman H, Marsilah M. Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah. *Indones Heal Inf Manag J.* 2022;10(1):18–26.
 16. Mahmud AN. Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery.* 2020;10(2):940–54.
 17. Rivai F, Lestari S, Shaleh K. The Relations of Service Quality and Patients' Satisfaction in Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital. *Media Kesehat Masy Indones.* 2020;16(1):38–47.
 18. Suriani R. Hubungan Kualitas Pelayanan “Keandalan” dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. *J Ilmu Kesehat Dharmas Indones [Internet].* 2023;3(1):13–8. Available from: <http://ejournal.undhari.ac.id/index.php/jikdi>
 19. Kusumawati D, Maharani C, Prasetyawan RD. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nurs Inf J.* 2023;2(2):62–72.
 20. Hasanah N El, Pane M, Hutajulu J, Ketaren O, Risma D. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Survei Pada Pasien Rawat Inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, Tahun 2022. *J Kesehat tambusai.* 2023;4(2):1833–47.
 21. Cemala A, Marwati TA, Akrom. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi COVID-19. *Syntax Lit.* 2022;7(3):2443–68.
 22. Doloksaribu EM, Silitonga EM, Nababan D, Siagian MT. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sei Mencirim Di Masa Pandemic Covid 19. *PREPOTIF J Kesehat Masy.* 2021;5(2):1045–54.
 23. Parantri A, Prayogo DA, Mulyanti D. Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit. *J Ris Rumpun Ilmu Kesehat [Internet].* 2023;2(1):223–35. Available from: <http://prin.or.id/index.php/JURRIKES/article/view/1066>
 24. Pangerapan DT, Palandeng OEL, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Kedokt Klin [Internet].* 2018;2(1):9–18. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO> (World Health Organization, penyakit (preventif) kepada masyarakat.