

Pengaruh Penggunaan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Aisiyyah Padang

Nova Rita¹, Qumil Laila Arham², Sri Nova Deltu³, Puja Lestari⁴, Adit Rama Putra⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik 'Aisiyyah Sumatera Barat

¹Email: noevaiit@gmail.com

²Email: qumiljonas@gmail.com

³Email: bundaalifsri8@gmail.com

Abstrak

Pada pelayanan rumah sakit, perkembangan teknologi telah memunculkan inovasi-inovasi yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelayanan seperti pendaftaran pasien berobat secara online. Registrasi atau pendaftaran merupakan suatu prosedur pelayanan rumah sakit untuk menetapkan identitas pasien. Registrasi memiliki peranan utama bagi rumah sakit karena hal ini yang pertama kali menilai baik atau buruknya pelayanan suatu rumah sakit. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan pendaftaran online dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Aisiyyah Padang. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden penelitian berjumlah 75 orang dengan karakteristik pasien yang telah melakukan pendaftaran secara online di Rumah Sakit Umum Aisiyyah Padang. Kemudian hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan *software* SPSS. Hasil menunjukkan bahwa penggunaan pendaftaran online memberikan pengaruh dampak positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Aisiyyah Padang. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik pelayanan pada penggunaan pendaftaran online maka semakin tinggi pula kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisiyyah Padang. Pasien yang puas diketahui mempengaruhi dan bahkan mendorong konsumen lain untuk juga memakai layanan kesehatan yang sama jika mereka yakin layanannya baik atau berkualitas tinggi.

Kata kunci: pendaftaran online, kepuasan, Rumah Sakit Umum Aisiyyah Padang.

The Effect of Using Online Registration on Patient Satisfaction Aisiyyah Padang General Hospital

Abstract

In hospital services, technological developments have led to innovations that can be utilized to support services such as online patient registration. Registration is a hospital service procedure to establish patient identity. Registration has a major role for hospitals because this is the first time to assess the good or bad service of a hospital. This study aims to determine how the use of online registration can affect patient satisfaction at Aisiyyah General Hospital Padang. This research was conducted quantitatively using purposive sampling technique. The research respondents amounted to 75 people with the characteristics of patients who had registered online at Aisiyyah General Hospital Padang. Then the research results were analyzed using SPSS software. The results show that the use of online registration has a positive impact on patient satisfaction at RSUD Aisiyyah Padang. Thus it can be concluded that the better the service in the use of online registration, the higher the patient satisfaction at Aisiyyah Padang Hospital. Satisfied patients are known to influence and even encourage other consumers to also use the same health services if they believe the service is good or of high quality.

Keywords: online registration, satisfaction, Aisiyyah Padang General Hospital

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendorong peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu penyedia layanan kesehatan

khususnya rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak hanya layanan kuratif, tetapi juga pelayanan preventif. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang telah ditetapkan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Bagi rumah sakit, kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan prima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas, dan rumah sakit akan berhasil memberikan pelayanan yang terbaik. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan kecewa dan tidak puas yang berarti rumah sakit tidak dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan pertama yang diberikan rumah sakit kepada pasien adalah pelayanan pendaftaran pasien.

Registrasi atau pendaftaran adalah suatu prosedur pelayanan rumah sakit untuk menetapkan identitas pasien. Registrasi memiliki peranan utama bagi rumah sakit, karena merekalah yang pertama kali menilai baik atau buruknya pelayanan suatu rumah sakit. Menurut Direktur Jenderal Yanmed (2006), registrasi adalah tata cara penerimaan pasien yang ingin dirawat di poliklinik atau pengobatan, yaitu suatu sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Proses penerimaan ini memberikan kesan positif atau negatif kepada pasien terhadap layanan rumah sakit. Bukan hal yang aneh lagi bagi pasien dan keluarganya untuk menilai rumah sakit hanya berdasarkan bagaimana layanan terdaftar diberikan.

Dunia teknologi informasi berkembang begitu cepat dan memberikan banyak dampak pada berbagai hal di bidang industri, salah satunya rumah sakit. Bagi rumah sakit, perkembangan teknologi telah memunculkan inovasi-inovasi yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelayanan seperti pendaftaran pasien berobat secara online. Registrasi online merupakan registrasi yang dilakukan oleh pasien atau keluarganya dengan menggunakan peralatan teknologi yang digunakan oleh institusi kesehatan (Saputra *et al.*, 2020). Pendaftaran online menyederhanakan dan mengurangi waktu tunggu dalam proses pendaftaran serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya (Hastuti *et al.*, 2021).

Menurut Hendri (2011), ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: 1) Kualitas suatu produk atau jasa; 2) Kualitas pelayanan kepada pasien; 3) Faktor emosional membuat pasien merasa senang dan puas; 4) Harga: Semakin tinggi biaya pengobatan, semakin tinggi pula harapan pasien; 5) Biaya: Pasien umumnya puas dengan pemberian yang cepat dan gratis.

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 dan memerlukan waktu yang panjang sehingga akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Cara yang bisa dilakukan oleh rumah sakit untuk mengatasi ketidakpuasan pasien adalah dengan penggunaan pendaftaran *online*. Pendaftaran pasien secara *online* adalah ketika pasien atau melakukan pendaftaran melalui teknologi seperti: pendaftaran melalui telepon, *SMS*, *WhatsApp*, *Web*, dll untuk menerima layanan kesehatan (Budi, 2011). Pendaftaran pasien online memungkinkan anda mendaftarkan pasien dengan cepat dan mudah tanpa mengunjungi rumah sakit, memungkinkan anda mendaftarkan pasien di mana pun mereka berada. Pendaftaran dengan sistem online diharapkan mampu mengatasi masalah tersebut, namun bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi tentunya hal tersebut akan mengalami beberapa kendala.

Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang dalam operasionalnya melayani pasien telah ditunjang dengan fasilitas pelayanan pendaftaran *online* dan juga *offline*. Untuk pendaftaran *online* Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang menggunakan teknologi *WhatsApp*. Dengan adanya layanan pendaftaran *online* ini telah memberikan perubahan terhadap sistem pendaftaran pasien. Pendaftaran *online* di RSU Aisyiyah Padang berlaku untuk pasien yang lama (yang sudah pernah berobat), pasien yang mendaftar secara *online* akan langsung mendapatkan nomor antrian ke poliklinik. Khusus pasien BPJS untuk poli jantung dan mata harus melakukan pendaftaran langsung kebagian rekam medis untuk dilakukan

verifikasi *fingerprint*. Untuk pasien baru pendaftaran harus dilakukan secara *offline* atau langsung datang ke rumah sakit.

TEORI

Penggunaan Pendaftaran Online

Pelayanan pemeriksaan kesehatan dan registrasi pengobatan pada fasilitas pemeriksaan dan pengobatan kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan publik. Jika pelayanan pendaftaran beralih menggunakan aplikasi pendaftaran *online*, hal ini akan berperan penting dalam proses pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan peraturan birokrasi Nomor 15 yang menjelaskan tentang pedoman standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Instrumen Kementerian Nasional tentang Pedoman Standar Pelayanan tahun 2014 dan mencakup berbagai aspek: kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas dan keberlanjutan, transparansi dan kesetaraan (Septian, 2021).

Registrasi pasien merupakan langkah awal yang dilakukan oleh orang yang melakukan pemeriksaan kesehatan. Proses ini menghasilkan nomor antrian yang kemudian dikomunikasikan kepada pasien untuk memesan pengujian di klinik atau lokasi pemeriksaan kesehatan lainnya. Pasien adalah seseorang yang berkonsultasi mengenai permasalahan kesehatannya untuk mendapatkan pelayanan medis yang diperlukan di rumah sakit (Hamid, 2016). Adapun indikator variabel penggunaan pendaftaran online yaitu: 1) reliabilitas sistem; 2) fleksibilitas sistem; 3) integrasi sistem; 4) aksesibilitas sistem; dan 5) waktu responden sistem.

Kepuasan

Menurut Kotler & Keller (2012), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dipertimbangkannya dengan harapannya. Pelanggan menjadi tidak puas ketika kinerja produk berada di bawah ekspektasi mereka. Kepuasan terjadi ketika kinerja memenuhi harapan. Biasanya, pelanggan yang puas dengan suatu produk, layanan, atau merek cenderung terus membeli dan merekomendasikan produk, layanan, atau merek tersebut kepada orang lain (Sumarsid & Paryanti, 2021).

Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman perusahaan atau organisasi. Dalam mengukur kepuasan pelanggan memerlukan lima matriks: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati (Hasanah dkk, 2022). Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini yaitu: 1) *content* (isi); 2) *accuracy* (keakuratan); 3) format tampilan; 4) *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan sistem); dan 5) *timeliness* (ketepatan waktu).

HIPOTESIS PENELITIAN

Pengaruh Penggunaan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien

Pendaftaran *online* yang mempunyai informasi pendaftaran yang bagus nantinya akan mampu meningkatkan efektivitas dan kemudahan proses pendaftaran sehingga para pasien dapat menggunakan pelayanan kesehatan dengan lebih cepat. Selain itu, penggunaan pendaftaran online akan memberikan sejumlah informasi yang lengkap bagi pasien sehingga rumah sakit dapat memberikan pelayanan terbaik.

Apabila pendaftaran *online* sulit untuk diakses, akan menimbulkan ketidakpuasan pasien dan terhalangnya akses pada layanan kesehatan yang akan dipilih. Oleh sebab itu, rumah sakit harus memastikan bahwa pendaftaran *online* mempunyai standar yang baik oleh pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang mendukung hipotesis ini terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Sarwadhamana (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang sangat sederhana dan cepat merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan

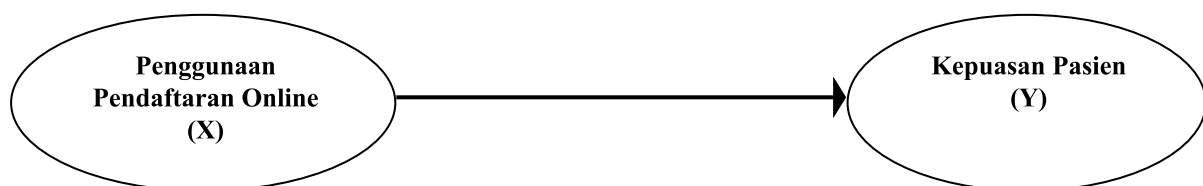
kepada pasien yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran *online*.

Selain itu, penelitian dalam bidang serupa juga pernah dilakukan oleh Widiyanto (2023) yang menyatakan bahwa sistem pendaftaran *online* berpengaruh signifikan antara variabel kepuasan pasien rawat jalan. Selain itu juga disarankan untuk dilakukan peningkatan kualitas dan pengembangan sistem pendaftaran *online*, dengan tujuan agar pendaftaran secara *online* lebih efektif dan efisien. Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

H1 : Penggunaan pendaftaran *online* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD ‘Aisyiyah Padang

H0 : Penggunaan pendaftaran *online* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD ‘Aisyiyah Padang

Kerangka Pemikiran

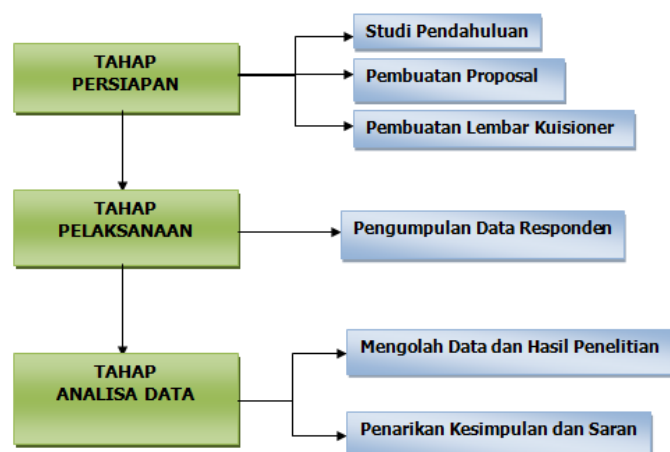


Gambar 1. Kerangka Analisis Pemikiran

Kerangka pemikiran menunjukkan hubungan antara variabel independen (X) yaitu penggunaan pendaftaran *online* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y) yang akan diteliti.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini memakai metode penelitian analitik dengan melaksanakan metode pengumpulan data melalui kuesioner (Sugiyono, 2018). Penelitian dilakukan antara bulan Maret dan Mei 2024 pada pasien di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang. Subjek penelitian adalah pasien di RSUD Aisyiyah Padang yang telah menggunakan fasilitas registrasi *online*. Oleh karena itu, adapun teknik dari pengambilan sampel yang dipakai ini yaitu teknik *purposive sampling*. Karena jumlah indikator dalam penelitian ini ada 10, maka besar sampelnya adalah 75 orang dengan menggunakan metode Hair (2014). Untuk analisis data dilakukan regresi sederhana menggunakan pengujian uji t dengan nilai signifikansinya yaitu kurang dari angka 0,05.



Gambar 2. Diagram Alir

Dalam pelaksanaan penelitian ini terdiri dari 3 tahapan yaitu:

- 1) Tahap persiapan
Pada tahap persiapan, peneliti melakukan studi pendahuluan terlebih dahulu untuk menelusuri fenomena serta latar belakang yang akan diteliti. Apabila telah selesai melakukan studi pendahuluan selanjutnya dilakukan pembuatan proposal dan lembar kuesioner untuk responden.
- 2) Tahap pelaksanaan
Pada tahapan ini, peneliti melakukan pengumpulan data responden yaitu pasien yang pernah melakukan pendaftaran online di Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Padang.
- 3) Tahap analisa data
Pada tahap analisis data, peneliti mengolah data hasil penelitian berdasarkan kuesioner yang dibagikan. Data yang sudah dianalisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan dan sarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pelaksanaan penelitian ini kemudian diuji dengan menggunakan *SPSS versi 28.0*. Di bawah ini adalah data profil responden berdasarkan usia dan jenis kelamin.

Data Profil Responden

Tabel 1. Data Profil Responden

Responden	Jumlah
Jenis Kelamin	
Perempuan	47
Laki-laki	28
Rentang Usia	
Kurang dari 20 tahun	
20 – 35 tahun	19
35 – 50 tahun	38
>50 tahun	18

Sumber : Data primer diolah, 2024

Jumlah responden berdasarkan gender disajikan pada Tabel 1. Jumlah responden yang paling banyak yaitu perempuan 47 orang dan laki-laki 28 orang. Dari data yang telah disajikan, mayoritas responden adalah perempuan. Tabel 1 juga menunjukkan mayoritas responden berada pada rentang usia 35 hingga 50 tahun dengan jumlah 38 responden. Diikuti oleh 19 responden berusia antara 20 dan 35 tahun, dan 18 responden berusia di atas 50 tahun.

Uji Validitas

Uji validitas diuji atas dasar perbandingan r hitung dengan nilai pada r tabel. Jika hasilnya r hitung lebih besar dari r tabel maka disebut valid.

Tabel 2. Uji Validitas

Indikator	Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Indikator 1	X1.1	0,661	0,227	VALID
Indikator 1	X1.2	0,743	0,227	VALID
Indikator 2	X2.1	0,800	0,227	VALID
Indikator 2	X2.2	0,801	0,227	VALID
Indikator 2	X2.3	0,725	0,227	VALID
Indikator 3	X3.1	0,801	0,227	VALID
Indikator 3	X3.2	0,781	0,227	VALID
Indikator 4	X4.1	0,698	0,227	VALID

Indikator 4	X4.2	0,777	0,227	VALID
Indikator 5	X5.1	0,698	0,227	VALID
Indikator 5	X5.2	0,717	0,227	VALID
Indikator 6	Y1.1	0,725	0,227	VALID
Indikator 6	Y1.2	0,707	0,227	VALID
Indikator 7	Y2.1	0,727	0,227	VALID
Indikator 7	Y2.2	0,688	0,227	VALID
Indikator 8	Y3.1	0,712	0,227	VALID
Indikator 8	Y3.2	0,741	0,227	VALID
Indikator 8	Y3.3	0,733	0,227	VALID
Indikator 8	Y3.4	0,715	0,227	VALID
Indikator 9	Y4.1	0,794	0,227	VALID
Indikator 9	Y4.2	0,753	0,227	VALID
Indikator 10	Y5.1	0,636	0,227	VALID
Indikator 10	Y5.2	0,688	0,227	VALID

Sumber : Data primer diolah, 2024

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwasanya nilai dari r hitung lebih besar daripada nilai dari r tabel, maka disimpulkan seluruh instrumen pada penelitian ini dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dalam melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui suatu kuesioner dapat diklaim reliabel dalam pengukuran suatu indikator tertentu. Suatu survei dikatakan dapat dipercaya jika jawaban seseorang atas pertanyaannya konsisten.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,961	23

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dengan menghitung uji ini digunakan *Cronbach's alpha* menghasilkan nilai yang cukup tinggi yaitu 0,961. Karena lebih besar dari 0,6, maka indikator pertanyaan yang dimasukkan pada kuesioner survei ini sudah dapat diandalkan dan reliabel.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinearitas memiliki fungsi untuk menguji nantinya terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang bagus yaitu yang terbebas dari multikolinearitas. Uji dari multikolinearitas data dapat dikonfirmasi dengan besarnya VIF (*variance inflation factor*) dan toleransi.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
¹ Constant		
Penggunaan pendaftaran <i>online</i>	.484	2.065

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil tersebut, multikolinearitas tidak terjadi karena $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,1$. Oleh karena itu, model regresi ini dapat diartikan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Manfaat dari uji heteroskedastisitas yaitu untuk melihat adanya ketimpangan varians dengan sisa pengamatan dalam suatu model dari regresi.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1,537	,773			1,989	,053
X1	,004	,037	-,023		,112	,911
a. Dependent Variable: ABS						
Sumber : Data primer diolah, 2024						

Berdasarkan tabel diatas jika $Sig > 0,05$ maka dikatakan bebas dari heteroskedastisitas jadi pada penelitian ini terdapat nilai $Sig\ 0,911 > 0,05$.

Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan tabel data primer diolah (2024), maka dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 1,537 + 0,004X$$

Angka tersebut masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta 1,537 mempunyai arti bahwa variabel pendaftaran online (X) sama dengan 0, maka variabel kepuasan pasien 1,537 hal ini berlaku saat dilaksanakannya pengaruh pendaftaran online terhadap kepuasan pasien RSUD 'Aisyiyah Padang.
- Koefisien regresi variabel pendaftaran online (X) mengalami kenaikan, maka kepuasan pasien akan mengalami pembuahan sebesar 0,004.

Uji Hipotesis

Tabel 6. Uji Hipotesis

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1,537	,773			1,989	,053
X1	,004	,037	-,023		,112	,911
a. Dependent Variable: ABS						

Sumber : Data primer diolah, 2024

Dapat dilihat dari output diatas diketahui bahwa nilai t hitung ialah 1,989 lebih besar daripada t tabel yaitu 1,987. Maka $1,989 > 1,987$ dapat disimpulkan adanya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan registrasi online memberikan dampak positif pada kepuasan dari pasien di RSUD 'Aisyiyah Padang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Widiyanto (2023) bahwa variabel sistem registrasi *online* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan. Penggunaan pendaftaran online yang nyaman akan memudahkan pasien untuk menjalani pengobatan. Saat itu kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit meningkat.

Hasil penelitian ini sama dan sesuai pada penelitian Zulfa (2022) yang mengatakan bahwa pendaftaran *online* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang puas diketahui mempengaruhi dan bahkan mendorong konsumen lain untuk juga memakai layanan kesehatan yang sama jika mereka yakin layanannya baik atau berkualitas tinggi.

Selain itu, pendaftaran online di RSUD 'Aisyiyah Padang juga memungkinkan dengan melakukan pemberian informasi yang lengkap mengenai janji berobat pasien, nantinya akan memberi kemudahan dari layanan kesehatan dalam memberikan kepada pasien berupa pelayanan terbaik. Mengingat pengaruh antara variabel-variabel diatas, perlu adanya upaya peningkatan dari kualitas penggunaan pendaftaran online, yang nantinya akan lebih efektif dan memiliki efisiensi. Pendaftaran *online* juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan, kemudahan pengajuan, dan daya tanggap layanan.

Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Padang merupakan rumah sakit yang fokus menjamin keselamatan, kenyamanan dan kemudahan pasien yang dirawat serta keluarganya. Apabila Rumah Sakit memastikan segala kenyamanan dan fasilitas tersedia bagi pasien, pasien dapat fokus pada proses penyembuhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan bahwa penggunaan pendaftaran yang dilakukan secara *online* mempengaruhi kepuasan dari pasien di RSUD 'Aisyiyah Padang.

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah kuesioner penelitian ini bersifat privasi, sehingga setiap responden hanya menjawab kriteria jawaban yang ditentukan saja. Penelitian yang dilakukan ini hanya memiliki fokus pada variabel bebas yakni penggunaan registrasi *online* Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang. Namun, faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien belum diteliti.

Saran

Saran bagi penelitian selanjutnya agar lebih memperbanyak respon dengan karakteristik yang berbeda-beda untuk meningkatkan generalisasi dan keragaman hasil penelitian serta meningkatkan presisi data dalam penelitian yaitu dengan mengumpulkan sampel dari karakteristik lain. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat meneliti pelayanan rumah sakit dalam hal lain, bukan hanya pelayanan pendaftaran online saja.

Sedangkan saran untuk perusahaan adalah dengan meningkatkan pemberian informasi yang lengkap mengenai janji berobat pasien yang nantinya akan memberi kemudahan dari layanan kesehatan. Hal ini sebagai bentuk langkah serta strategi pelayanan terpadu kedepannya bagi RSUD 'Aisyiyah Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online dengan Aplikasi Whatsapp Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang (Doctoral dissertation, Universitas Widya Husada Semarang).
- Budi, S. C. (2011). Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Quantum Sinergis Media.
- Elyanovianti, E., Palu, M. B., & Batara, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sinjai. *An Idea Health Journal*, 1(1), 48-53.

- Gustini, F. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. Iii 03.06. 01 Ciremai Denkesyah 03.04. 03 Cirebon. *JMeRS (Journal of Medical Record Student)*, 1(3), 18-25.
- Hair, *et al.*, 2014, Multivariate Data Analysis, New International Edition., New Jersey : Pearson.
- Hastuti, H., Amelia, R., & Zahra, A. (2023). Analisis Pengaruh Pendaftaran Online dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rs Bhayangkara Kota Makassar Tahun 2022. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 6(1), 40-47.
- Hendri, N. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. Vol.5. No.1. Jakarta.
- Nahsir, H. RSMA Harus Menghidupkan Spirit Al Maun Termasuk dalam Pelayanan dan Manajemen. <https://muhammadiyah.or.id/rsma-harus-menghidupkan-spirit-al-mauntermasukdala-pelayanan-danmanajemen/> 2024.01.19.
- Saputra, M. G., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care*, 1(1).
- Setiawan I. Pembelajaran Al-Islam dan Kemuhammadiyah yang Menggembirakan. Prosiding Seminar Nasional Al-Islam dan Kemuhammadiyah. 2020.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta. Bandung.
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43-51.
- Widianto, H., Kuswadiji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67-74.
- Yanmed, D., & Depkes R. I. (2006). Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Depkes.
- Zulfa, Z., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *'AFIYAH*, 9(2).