

## PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI RS NUR HIDAYAH BANTUL

Nisa Aida Nurazizzah<sup>1\*</sup>, Rina Yulida<sup>2</sup>, Nofitriyani<sup>3</sup>, Harinto Nur Seha<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Permata Indonesia

### INFO ARTIKEL

**\*\*Corresponding Author**  
azizzahnisa@gmail.com

DOI:

### ABSTRAK

Penumpukan antrean pasien pada proses pendaftaran menjadi salah satu permasalahan yang sering dijumpai di Rumah Sakit. Guna mengatasi hal tersebut, Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul melakukan inovasi terkait dengan penggunaan sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri. Anjungan Pendaftaran Mandiri merupakan mesin pendukung pelayanan pendaftaran tanpa perlu melewati proses antrean di loket pendaftaran. Aplikasi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan derajat kepuasan pengguna. Namun, pada penerapannya, terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan agar sistem ini dapat berjalan dengan baik, salah satunya adalah mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Sebanyak 164 pasien di unit rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berpartisipasi dalam penelitian ini. Analisis dilakukan dengan metode bivariat dengan uji regresi linear sederhana yang dilengkapi dengan dua variabel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki peran dalam mempengaruhi kepuasan pengguna untuk terus mengadopsi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri. Berdasarkan hasil uji hipotesis terdapat pengaruh dari kualitas sistem terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan  $<0.05$ . Hasil dari penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai rujukan kebijakan pengembangan aplikasi selanjutnya.

**Kata kunci:** kualitas sistem, kepuasan pengguna, anjungan pendaftaran mandiri

### ABSTRACT

The accumulation of patient queues during the registration process has become one of the problems that are often found in hospitals. In order to overcome this, Nur Hidayah Bantul hospital has made innovations related to the use of self-registration platform. This is a registration service support machine which is useful for increasing the degree of user satisfaction with the self registration. However, there are factor to consider in its application one of with impact of system quality for user satisfaction. This study was conducted with the participation of 164 outpatient unit at Nur Hidayah Bantul hospital. The analysis was conducted using the quantitative research with bivariate method, with regression correlation test equipped with two variables. The research findings show that system quality variables relate or influence user satisfaction to continue adopting Anjungan Pendaftaran Mandiri. Based on the results of hypothesis testing, there is an influence of system quality on patient satisfaction with a significant value of  $<0.05$ . The results of this study can later be used as a reference for further application development policies.

**Keywords:** system quality, user satisfaction, self-registration platform

### PENDAHULUAN

Setiap instansi yang berkecimpung dalam bidang layanan dan jasa publik seringkali dihadapkan langsung dengan penggunanya. Terkait pelayanan yang maksimal, sebuah instansi diuntut memberikan pelayanan yang memuaskan agar pengguna tidak merasakan kekecewaan. Untuk memenuhi harapan pengguna tersebut, maka sebuah organisasi harus memiliki berbagai macam cara dan pilihan dalam menjalankan kerangka operasionalnya, seperti pengelolaan antrean, pemenuhan kebutuhan, hingga kapasitas pelayanan yang diberikan (1).

Di era globalisasi ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu pengguna yang memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal, tak terkecuali bidang kesehatan. Pemanfaatan teknologi dan transaksi elektronik ini memiliki peran penting dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas pada pelayanan publik. Teknologi informasi dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, terstruktur, dan rapi (2). Dalam hal ini Rumah Sakit, berdasarkan informasi yang diperoleh dari Laporan

Kegiatan Badan Nasional (LAKIP) Tahun 2016 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, terdapat 1.949 rumah sakit umum dan 538 rumah sakit khusus pada tahun 2015. Kemudian terjadi penambahan lagi yaitu 2067 rumah sakit umum dan 538 rumah sakit khusus. 538 rumah sakit khusus. 556 rumah sakit khusus pada tahun 2016 (3).

Rumah Sakit sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pasien (4). Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang kompleksitas pelayanannya tinggi, sehingga agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik diperlukan adanya profesionalitas yang baik dalam bidang medis maupun administrasi (5).

Loket, merupakan salah satu unit layanan yang ada di Rumah Sakit yang difungsikan untuk melaksanakan kegiatan pendaftaran calon pasien baik secara manual dan komputerisasi. Dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, membuat Rumah Sakit kewalahan dalam mengatasi penumpukan antrean pasien pada loket pendaftaran. Selama ini, sistem antrean manual di nilai kurang produktif. Antrean manual mengharuskan pasien datang langsung ke Rumah sakit guna mengambil nomor antrean untuk melakukan pendaftaran. Antrean yang sangat panjang mengakibatkan tingkat kenyamanan pasien menjadi menurun. Selain itu, minimnya jam operasional membuat petugas pelayanan menjadi tidak optimal dalam memberikan pelayanan (6).

Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan salah satu rumah sakit swasta dengan kunjungan pasien yang tergolong cukup padat setiap harinya. Pada bagian rawat jalan terdapat 1 (satu) loket pendaftaran yang melayani pendaftaran pasien rawat jalan. Namun, tidak hanya loket tersebut, sejak tahun 2022 Rumah Sakit Nur Hidayah telah mengimplentasikan sistem pendaftaran mandiri bagi pasien berbasis online dengan nama Anjungan Pendaftaran Mandiri.

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan mesin pendaftaran berbentuk seperti ATM yang dirancang sedemikian rupa dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi, memungkinkan pasien umum maupun BPJS yang pernah berobat di fasilitas pelayanan kesehatan. Mesin ini dapat memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri dengan memilih pelayanan yang diinginkan dan dokter yang dilengkapi dengan kertas yang dicetak nomor antrian, pelayanan dan dokter (6). Rumah sakit Nur Hidayah Bantul menggunakan APM untuk memproses pengambilan nomor antrian sesuai dengan poliklinik tujuan. APM diharapkan dapat mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran secara mandiri sehingga dapat meminimalisir proses antrean (3).

Kegiatan melalui APM seyogyanya sudah sangat tepat sasaran, namun masih didapati beberapa kendala teknis yang sering terjadi seperti, kurangnya sosialisasi kepada pasien tentang alur peralihan penggunaan APM sehingga membuat pasien kebingungan harus memulai dari mana, kendala errornya koneksi sistem BPJS dari fasilitas tingkat pertama, tidak terkoneksi APM dengan rekam medis elektronik pasien, hingga akhirnya hal-hal tersebut menjadi pemicu terhambatnya pelayanan pendaftaran menggunakan sistem APM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Sistem APM itu sendiri sangat menarik untuk diteliti, dikarenakan terdapat inovasi teknologi informasi guna mendukung penyelesaian masalah yang terdapat di unit pendaftaran rawat jalan. Selanjutnya, faktor sumber daya manusia sebagai pengguna menjadi hal yang penting untuk perkembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri Rumah Sakit Nur Hidayah. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengisi kuesioner secara mandiri. Responden diminta untuk mengisi informasi umum seperti jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Selain itu, responden juga menjawab beberapa pertanyaan terkait kualitas sistem yang digunakan. Setiap pertanyaan akan diberikan nilai menggunakan skala likert yaitu nilai 1 untuk sangat tidak setuju, nilai 2 untuk tidak setuju, nilai 3 untuk netral, nilai 4 untuk setuju, dan nilai 5 untuk sangat setuju. Kuesioner disebarkan sejak bulan Mei sampai dengan Juni 2024. Secara keseluruhan, 164 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Informasi karakteristik responden, ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

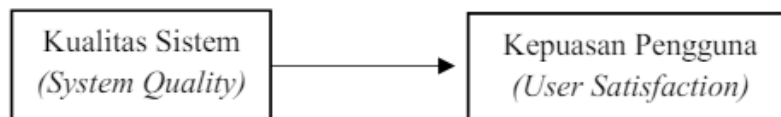
Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	- Laki-laki	67	41%
	- Perempuan	97	59%
Usia	- 17-25 tahun	35	22%

	- 26-35 tahun	65	44%
	- 36-45 tahun	33	20%
	- 46-55 tahun	19	12%
	- 56-65 tahun	10	6%
Pendidikan	- SD	7	4%
	- SMP	32	20%
	- SMA/SMK	99	50%
	- D3	20	6%
	- S1	15	9%
	- S2	1	1%
	Total		164

Data yang diperoleh kemudian dibersihkan untuk selanjutnya dilakukan analisis secara kuantitatif menggunakan statistik pada perangkat lunak SPSS for windows 26.0. Metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier sederhana untuk mengetahui pola hubungan antara variabel dependen dan independen. Regresi linier sederhana merupakan metode untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel (7). Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Kualitas sistem yang didefinisikan sebagai kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (8).
2. Kepuasan Pengguna merujuk kepada sikap pengguna terhadap sistem informasi, yakni kriteria subyektif dari bagaimana pengguna menyukai sistem informasi (9).

Adapun, model penelitian yang akan di uji terdiri dari dua variabel (Gambar 1).

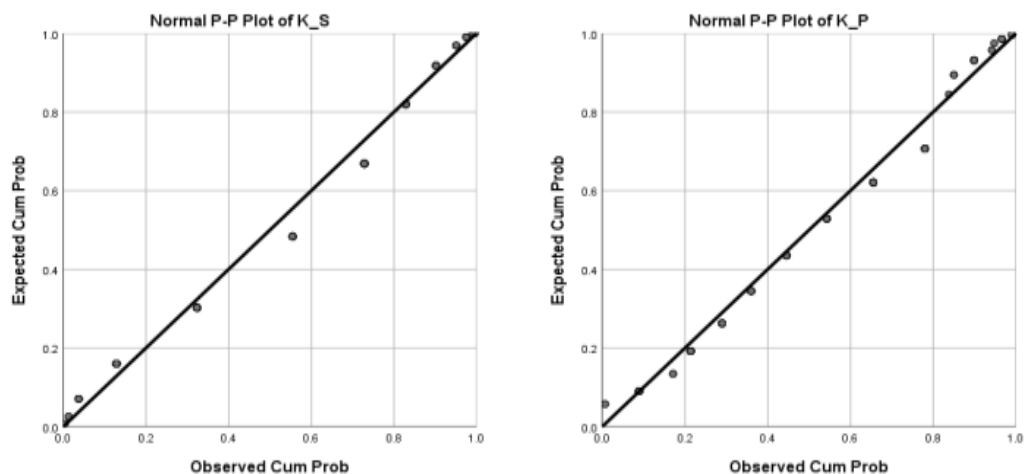


Gambar 1. Model yang diusulkan

Ha. Ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Uji Asumsi Klasik
  1. Uji Normalitas



Gambar 2. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan SPSS *for windows* 26.0, terlihat bahwa grafik *normal probability plot* menunjukkan pola grafik yang normal, titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal.

## 2. Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas menggunakan SPSS *for windows* 26.0 diketahui bahwa antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai signifikansi *Deviation from Linearity*  $0,373 > 0,05$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang linier.

### b. Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
1	B	Std. Error	Beta	6.759	.000
	(Constant)	32.319		6.759	.000
	K_S	.145	.159	.072	.917

a. Dependent Variable: K\_P

Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan regresi linier sederhana guna mengetahui hubungan variabel. Berdasarkan analisis data pada tabel di atas dapat diketahui hasil uji regresi linier sederhana dengan nilai signifikansi sebesar  $0.00 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima. Dari variabel yang diteliti, nilai rata-rata kepuasan responden akan dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Nilai kepuasan tertinggi dan terendah dari variabel kualitas sistem dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Survei kualitas sistem tertinggi

P2 (Kenyamanan akses)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	3.6	3.7	3.7
	TS	18	10.9	11.0	14.6
	N	9	5.5	5.5	20.1
	S	119	72.1	72.6	92.7
	SS	12	7.3	7.3	100.0
	Total	164	99.4	100.0	
Missing	System	1	.6		
Total		165	100.0		

**Tabel 3.** Survei kualitas sistem terendah

P6 (Keluwasan sistem)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	155	93.9	94.5	94.5
	TS	7	4.2	4.3	98.8
	N	2	1.2	1.2	100.0
	Total	164	99.4	100.0	
Missing	System	1	.6		
Total		165	100.0		

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hipotesis yang diajukan diterima, dimana kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu oleh Marlina, dkk (4) dimana pengguna akan semakin tertarik menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri ketika mereka merasakan kualitas sistem mendukung dan memfasilitasi untuk menyelesaikan keperluannya.

Selanjutnya, hasil survei menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah faktor kenyamanan akses. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem yang digunakan tanpa ada kendala *error* akan membuat pengguna semakin meningkatkan keinginan untuk terus mengadopsi sistem, namun survei terkait keluwesan sistem memiliki nilai paling rendah. Hal ini bisa jadi merupakan penanda bahwa sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri yang ada saat ini belum memenuhi unsur *user friendly* seperti penggunaan fitur yang mudah dipahami, sehingga pengguna masing sering kebingungan dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Nainggolan, dkk bahwa tolak ukur dalam mencapai kepuasan pengguna salah satunya adalah membangun sebuah sistem informasi yang *user friendly* (10).

## SARAN

Berdasarkan hasil dan analisis, dapat disimpulkan bahwa keandalan, responsifitas, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dalam studi ini. Namun, tidak ada bukti yang menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan fokus pada meningkatkan keandalan dokter, responsifitas perawat, jaminan pelayanan, dan kemampuan empati staf medis. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan serta menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hipotesis yang diajukan diterima, dimana kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu oleh Marliana, dkk (4) dimana pengguna akan semakin tertarik menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri ketika mereka merasakan kualitas sistem mendukung dan memfasilitasi untuk menyelesaikan keperluannya.

Selanjutnya, hasil survei menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah faktor kenyamanan akses. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem yang digunakan tanpa ada kendala *error* akan membuat pengguna semakin meningkatkan keinginan untuk terus mengadopsi sistem, namun survei terkait keluwesan sistem memiliki nilai paling rendah. Hal ini bisa jadi merupakan penanda bahwa sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri yang ada saat ini belum memenuhi unsur *user friendly* seperti penggunaan fitur yang mudah dipahami, sehingga pengguna masing sering kebingungan dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Nainggolan, dkk bahwa tolak ukur dalam mencapai kepuasan pengguna salah satunya adalah membangun sebuah sistem informasi yang *user friendly* (10).

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengusulkan dua variabel (kualitas sistem dan kepuasan pengguna) untuk diketahui pola hubungannya. Berdasarkan hasil uji hipotesis terdapat pengaruh dari kualitas sistem terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan  $0.00 < 0.05$ . Selanjutnya, survei kepuasan menunjukkan bahwa kenyamanan akses menjadi yang paling tertinggi dalam hal adopsi Anjungan Pendaftaran Mandiri. Faktor ini seharusnya menjadi landasan bagi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul untuk bisa mewujudkan teknologi informasi yang inovatif sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

## REFERENSI

1. Agus Wudiantara IP, Karuniati NN, Noor M. Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Untuk Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara Di Denpasar. *J Ilmu Sos dan Ilmu Polit.* 2023;9-24.
2. Lingga NB, Ruslan R, Aldian MR. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt. Nusa Mandiri Utama. *Nusa Mandiri Utama, Syntax Idea.* 2022;4(3):566-84.
3. Sari MM, Ismainar H, Irfa V, Sarmida R, Simanjuntak C. Anjungan Pendaftaran Mandiri Dirumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2023. *2024;8(April):1207-22.*
4. Marliana N, Widyaningsih C, Istiqlal H. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones.* 2023;7(1):65-77.
5. Purba PP. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes J Ilm Rekam Medis dan Inform Kesehat.* 2022;12(1):44-8.

6. Fitriyah Y, Mazaya S, Ardiani I. Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. *Pros Semin Inf Kesehat Nas.* 2023;255-60.
7. Anggrawan A, Hairani H, Azmi N. Prediksi Penjualan Produk Unilever Menggunakan Metode Regresi Linear. *J Bumigora Inf Technol.* 2022;4(2):123-32.
8. Utomo LT, Ardianto YT, Sisharini N. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *J Teknol dan Manaj Inform.* 2017;3(2).
9. Yuniarti IF, Novrikasari N, Misnaniarti M. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular). *J Epidemiol Kesehat Komunitas.* 2021;6(1):161-80.
10. Nainggolan RRE, Aqil MH. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *J Teknol dan Komun Pemerintah.* 2023;5(2):229-49.