

Analisis Perbedaan Pendaftaran *Online* Dan *Onsite* Digital Berdasarkan Durasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Aprilifania Silvina Wahyudi^{1*}, M. Ganda Saputra², Enny Mar'atus³

^{*12,3} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan

Alamat: Jl. Plalangan No.KM, RW.02, Wahyu, Plosowahyu, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur, Indonesia

Corresponding: aprilifania47@gmail.com

Abstract. Digital registration is one of the innovations in hospital services designed to simplify patient administrative procedures and improve service effectiveness. However, differences in the service flow between online and onsite digital registration may result in different registration service durations experienced by patients. This study aimed to analyze the differences in outpatient registration service duration between online and onsite digital registration at RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. This study employed a descriptive quantitative design with a cross-sectional observational approach. A total of 100 respondents were selected using the consecutive sampling technique. The primary data were collected through observation of registration service duration, while supporting data were obtained using a questionnaire based on Gibson's input indicators, including ease of use, clarity of information, system reliability, and ease of service verification. The results showed that the average registration service duration was 20.33 minutes for online registration and 86.82 minutes for onsite digital registration. The questionnaire results obtained a score of 786 out of a maximum score of 800 (98.25%), indicating that the input conditions of the digital registration system were categorized as highly effective. Nevertheless, the registration service duration for onsite digital registration remained longer than that of online registration. Therefore, the hospital is recommended to enhance the utilization of online registration and optimize queue management for onsite digital registration to improve the effectiveness of outpatient administrative services.

Keywords: service duration difference, online registration, onsite digital registration, outpatient care.

Abstrak. Pendaftaran digital merupakan salah satu inovasi pelayanan rumah sakit yang bertujuan mempermudah proses administrasi pasien serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, perbedaan alur pelayanan antara pendaftaran online dan onsite digital masih berpotensi menimbulkan perbedaan durasi pelayanan yang diterima pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan durasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan antara pendaftaran online dan onsite digital di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Penelitian menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan observasional cross-sectional. Sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik consecutive sampling. Data utama diperoleh melalui observasi durasi pelayanan pendaftaran, sedangkan data pendukung diperoleh menggunakan kuesioner berdasarkan indikator input teori Gibson yang meliputi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, keandalan sistem, dan kemudahan verifikasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata durasi pelayanan pendaftaran online sebesar 20,33 menit, sedangkan pendaftaran onsite digital sebesar 86,82 menit. Hasil kuesioner memperoleh skor 786 dari skor maksimal 800 (98,25%) yang menunjukkan bahwa kondisi input pendaftaran digital berada pada kategori sangat efektif. Meskipun demikian, durasi pelayanan pada pendaftaran onsite digital masih lebih lama dibandingkan pendaftaran online. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan pemanfaatan pendaftaran online serta mengoptimalkan pengelolaan antrean pada pendaftaran onsite digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi rawat jalan.

Kata Kunci: perbedaan durasi pelayanan, pendaftaran online, onsite digital, rawat jalan.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu layanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat di rumah sakit karena sebagian besar pasien tidak memerlukan perawatan inap. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif,

kuratif, dan rehabilitatif, rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan rawat jalan adalah proses pendaftaran pasien sebagai pintu masuk awal sebelum memperoleh pelayanan medis. Proses pendaftaran yang berlangsung lambat dapat menyebabkan penumpukan antrean, memperpanjang waktu tunggu, serta menurunkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Menteri Kesehatan, 2022;).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong rumah sakit menerapkan sistem pendaftaran digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi. Pendaftaran digital pada pelayanan rawat jalan umumnya dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu pendaftaran online yang diakses sebelum pasien datang ke rumah sakit dan pendaftaran onsite digital yang dilakukan secara langsung menggunakan mesin antrean atau sistem komputerisasi di area pendaftaran. Kedua mekanisme tersebut dirancang untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean manual, serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, implementasi sistem digital tidak selalu menghasilkan waktu pelayanan yang lebih singkat karena masih dipengaruhi oleh pengelolaan alur pelayanan, kapasitas petugas, serta sistem antrean yang diterapkan di rumah sakit (Situmorang & Farhansyah, 2023; Mitadevi, 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, ditemukan adanya perbedaan durasi pelayanan antara pasien yang menggunakan pendaftaran online dan pasien yang menggunakan pendaftaran onsite digital. Pasien yang mendaftar secara online cenderung memperoleh pelayanan administrasi lebih cepat dibandingkan pasien onsite digital. Meskipun durasi verifikasi di loket relatif sama pada kedua jenis pendaftaran, pasien onsite digital masih mengalami waktu tunggu yang lebih lama sebelum dipanggil ke loket. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lamanya pelayanan administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh proses di loket, tetapi juga oleh waktu tunggu yang dialami pasien sejak tiba di area pendaftaran hingga memperoleh pelayanan.

Hasil observasi tersebut didukung oleh data tren kunjungan pasien berdasarkan jenis pendaftaran yang menunjukkan bahwa penggunaan pendaftaran onsite digital masih lebih tinggi dibandingkan pendaftaran online pada setiap bulan pengamatan. Walaupun pendaftaran online telah tersedia sebagai alternatif yang lebih praktis, tingkat pemanfaatannya masih berfluktuasi dan belum mampu melampaui penggunaan pendaftaran onsite digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan teknologi digital belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan perilaku pasien maupun peningkatan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap durasi pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif dengan mengukur keseluruhan proses, mulai dari pasien datang, menunggu antrean, hingga proses pendaftaran selesai di loket.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis mengenai efektivitas pendaftaran online dan onsite digital berdasarkan durasi pelayanan administratif pada pasien rawat jalan. Pengukuran durasi pelayanan secara menyeluruh diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai efektivitas sistem pendaftaran digital yang diterapkan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan efektivitas pendaftaran online dan onsite digital berdasarkan durasi pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dengan menggunakan pendekatan teori Gibson, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan sistem pendaftaran yang lebih efisien, mengurangi waktu tunggu pasien, serta meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan observasional dan rancangan *cross-sectional*. Penelitian bertujuan untuk menggambarkan efektivitas pelaksanaan pendaftaran digital, baik melalui sistem pendaftaran *online* maupun *onsite digital*, berdasarkan durasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Pengumpulan data dilakukan pada satu periode pengamatan tanpa tindak lanjut terhadap responden. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran digital selama periode penelitian, sedangkan sampel dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*, yaitu seluruh pasien yang memenuhi kriteria inklusi diikutsertakan secara berurutan hingga jumlah sampel terpenuhi. Responden terdiri atas pasien dewasa atau orang tua/wali yang melakukan proses pendaftaran bagi pasien anak dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan pendaftaran menggunakan lembar observasi untuk mencatat durasi pelayanan sejak pasien datang ke area pendaftaran, menunggu hingga dipanggil ke loket, sampai proses administrasi selesai. Selain itu, digunakan kuesioner sebagai instrumen pendukung untuk menggambarkan aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, keandalan sistem, serta kemudahan proses verifikasi berdasarkan teori Gibson. Data yang diperoleh selanjutnya diolah melalui tahap *editing, coding, tabulating, verifying, dan concluding*, kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, serta perhitungan nilai minimum, maksimum, dan rata-rata (mean) durasi pelayanan. Penelitian ini telah menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, anonimitas, kerahasiaan data (*confidentiality*), dan partisipasi sukarela dari seluruh responden

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien di Instalasi Rawat Jalan

RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	58
	Perempuan	42	42
	Total	100	100
Usia	18–25 tahun	4	4
	26–35 tahun	9	9
	36–45 tahun	32	32
	46–55 tahun	45	45
	>55 tahun	10	10
	Total	100	100
Poli Tujuan	Saraf	69	69
	Jantung	31	31
	Total	100	100
Kepesertaan	BPJS	100	100
	Umum	0	0
	Total	100	100
Jenis Pendaftaran	Online	66	66
	<i>Onsite Digital</i>	34	34
	Total	100	100

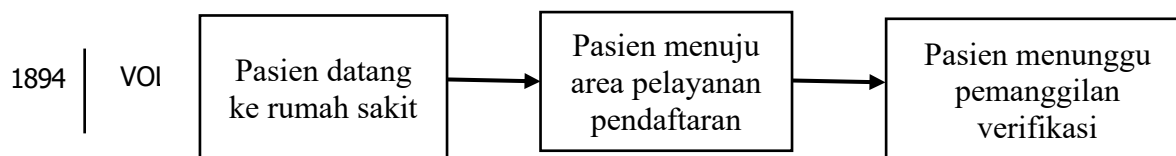
Berdasarkan Tabel 1, dari 100 responden diketahui bahwa sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 responden (58%), sedangkan perempuan sebanyak 42 responden (42%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berusia 46–55 tahun sebanyak 45 responden (45%), sedangkan paling sedikit berusia 18–25 tahun sebanyak 4 responden (4%). Berdasarkan poli tujuan, sebagian besar responden berasal dari Poli Saraf sebanyak 69 responden (69%), sedangkan Poli Jantung sebanyak 31 responden (31%). Berdasarkan kepesertaan, seluruh responden merupakan peserta BPJS sebanyak 100 responden (100%) dan tidak terdapat responden dengan kepesertaan umum. Berdasarkan jenis pendaftaran, sebagian besar responden menggunakan pendaftaran **online** sebanyak 66 responden (66%), sedangkan pengguna pendaftaran *onsite digital* sebanyak 34 responden (34%).

2) Data Khusus

a) Gambaran Alur Pelayanan Pendaftaran Online

Pada pendaftaran online, pasien telah melakukan proses pendaftaran sebelumnya melalui sistem digital sehingga saat datang ke rumah sakit pasien tidak perlu melakukan pengambilan nomor antrean secara langsung di mesin antrean onsite.

Alur pelayanan pendaftaran online dimulai dari:



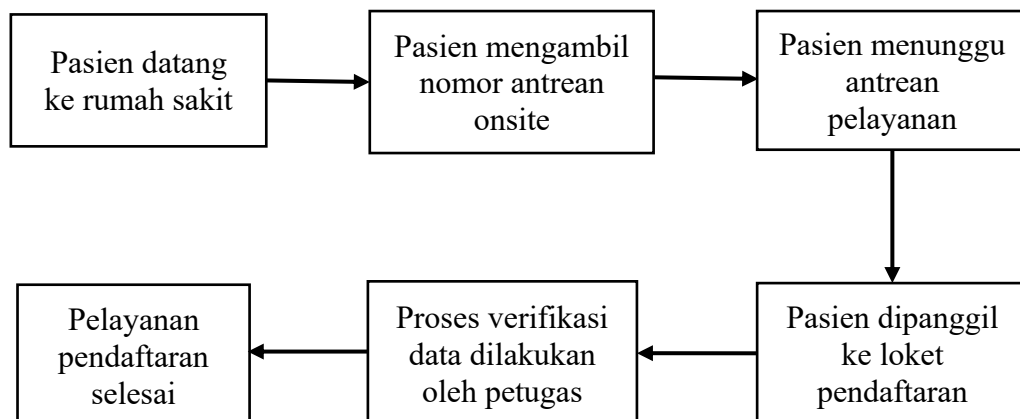
Gambar 1. Alur pelayanan pendaftaran online

Berdasarkan hasil observasi, pasien dengan pendaftaran online cenderung memiliki durasi pelayanan yang lebih singkat karena tahapan pelayanan yang dilalui lebih sederhana dan tidak memerlukan proses pengambilan nomor antrean onsite di rumah sakit.

b) Gambaran Alur Pelayanan Pendaftaran Onsite Digital

Pada pendaftaran onsite digital, pasien melakukan proses pengambilan nomor antrean secara langsung di rumah sakit sebelum memperoleh pelayanan verifikasi pendaftaran oleh petugas.

Alur pelayanan pendaftaran onsite digital dimulai dari:



Gambar 2 Alur pelayanan pendaftaran onsite digital

Berdasarkan hasil observasi, pasien dengan pendaftaran onsite digital cenderung memiliki durasi pelayanan yang lebih lama dibandingkan pendaftaran online. Hal tersebut disebabkan karena pasien masih harus melalui proses pengambilan nomor antrean dan menunggu antrean pelayanan di ruang pendaftaran sebelum dipanggil ke loket verifikasi.

Perbedaan alur pelayanan antara pendaftaran online dan onsite digital menyebabkan

adanya perbedaan durasi pelayanan pendaftaran yang dialami pasien selama proses administrasi pendaftaran rawat jalan berlangsung.

c) Hasil Kuesioner Efektivitas Operasional Pendaftaran Digital

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui gambaran efektivitas operasional pendaftaran digital berdasarkan indikator input menurut teori Gibson yang meliputi kemudahan penggunaan (usability), kejelasan informasi, keandalan sistem, dan kemudahan verifikasi pelayanan.

Kuesioner diberikan kepada seluruh responden penelitian dengan sistem penilaian Guttman menggunakan skor:

nilai 1 = “Ya”

nilai 0 = “Tidak”

Instrumen kuesioner terdiri dari 8 item pertanyaan, yaitu:

U1 dan U2 (kemudahan penggunaan),

I1 dan I2 (kejelasan informasi),

S1 dan S2 (keandalan sistem),

V1 dan V2 (kemudahan verifikasi pelayanan).

Tabel 2 Distribusi Hasil Kuesioner Efektivitas Operasional Pendaftaran Digital di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Indikator Input	Skor Maksimal	Skor Diperoleh (Total)	Persentase (%)	Skor Online (n=66)	Skor Onsite (n=34)
Kemudahan Penggunaan	200	200	24,50	132	68
Kejelasan Informasi	200	200	24,63	132	68
Keandalan Sistem	200	200	25,00	132	68
Kemudahan Verifikasi Pelayanan	200	194	24,12	132	62
Total	800	794	99,25%	528	266

Perhitungan

i. Kemudahan Penggunaan

Terdiri dari 2 item pertanyaan (U1 dan U2)

Skor diperoleh:

seluruh jawaban U1 = 100

jawaban U2 dengan skor 1 = 96

100+96=196

Persentase:

$$\frac{200}{800} \times 100\% = 25,00\%$$

ii. Kejelasan Informasi

Terdiri dari 2 item pertanyaan (I1 dan I2)

Skor diperoleh:

$$I1 = 99$$

$$I2 = 98$$

$$99+98=197$$

Persentase:

$$\frac{200}{800} \times 100\% = 25,00\%$$

iii. Keandalan Sistem

Terdiri dari 2 item pertanyaan (S1 dan S2)

Skor diperoleh:

$$S1 = 100$$

$$S2 = 100$$

$$100+100=200$$

Persentase:

$$\frac{200}{800} \times 100\% = 25,00\%$$

iv. Kemudahan Verifikasi Pelayanan

Terdiri dari 2 item pertanyaan (V1 dan V2)

Skor diperoleh:

$$V1 = 96$$

$$V2 = 97$$

$$96+97=193$$

Persentase:

$$\frac{194}{800} \times 100\% = 24,25\%$$

v. Perhitungan Total Efektivitas Operasional

Skor maksimal keseluruhan:

$$100 \text{ responden} \times 8 \text{ item} = 800$$

Skor diperoleh:

$$200+200+200+194=794$$

Persentase efektivitas:

$$\frac{794}{800} \times 100\% = 99,25\%$$

vi. Perhitungan Kuesioner Online

Skor maksimal

$$66 \times 8 = 528$$

Semua menjawab 1.

Skor diperoleh = 528

Persentase

$$\frac{528}{528} \times 100\% = 100\%$$

vii. Perhitungan Kuesioner Onsite

Skor maksimal

$$34 \times 8 = 272$$

Ada 3 responden kehilangan 2 poin.

Total kehilangan skor

$$3 \times 2 = 6$$

Skor onsite

$$272 - 6 = 266$$

Persentase

$$\frac{266}{272} \times 100\% = 97,79\%$$

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa indikator kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan keandalan sistem memperoleh skor maksimal masing-masing sebesar 200 (100%), sedangkan indikator kemudahan verifikasi pelayanan memperoleh skor 194 dari skor maksimal 200 (97,00%). Persentase yang lebih rendah pada indikator kemudahan verifikasi disebabkan oleh tiga responden pendaftaran onsite digital yang memberikan jawaban "tidak" pada butir verifikasi pelayanan.

Secara keseluruhan diperoleh skor sebesar 794 dari skor maksimal 800 atau sebesar 99,25%, sehingga aspek input pendaftaran digital di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro termasuk dalam kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan sistem, kejelasan informasi, keandalan sistem, serta kemudahan proses verifikasi pelayanan.

Hasil kuesioner pada penelitian ini merupakan data pendukung yang digunakan untuk menggambarkan kondisi input berdasarkan teori efektivitas organisasi Gibson. Oleh karena itu, hasil kuesioner tidak digunakan sebagai satu-satunya dasar dalam menentukan efektivitas pendaftaran digital secara keseluruhan, melainkan dipadukan dengan hasil observasi terhadap output, yaitu durasi pelayanan pendaftaran.

Selain disajikan secara keseluruhan, hasil kuesioner juga dipetakan berdasarkan

jenis pendaftaran, yaitu online dan onsite digital, sebagaimana ditunjukkan pada kolom skor online ($n = 66$) dan skor onsite digital ($n = 34$). Pemisahan ini dilakukan agar kondisi input pada masing-masing jenis pendaftaran dapat dibandingkan dengan output berupa durasi pelayanan pada jenis pendaftaran yang sama sehingga hasil analisis menjadi lebih tepat dan tidak bias.

Berdasarkan hasil pemetaan, pendaftaran online memperoleh skor 528 dari skor maksimal 528 (100%), sedangkan pendaftaran onsite digital memperoleh skor 266 dari skor maksimal 272 (97,79%). Selanjutnya, kondisi input pada pendaftaran online dikaitkan dengan output berupa rata-rata durasi pelayanan selama 20,33 menit, sedangkan kondisi input pada pendaftaran onsite digital dikaitkan dengan output berupa rata-rata durasi pelayanan selama 86,82 menit. Pemetaan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kedua jenis pendaftaran memiliki kondisi input yang sama-sama sangat baik, output yang dihasilkan berbeda, sehingga perbedaan durasi pelayanan tidak dapat dijelaskan hanya dari aspek input, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi pelaksanaan pelayanan di lapangan yang berada di luar ruang lingkup variabel penelitian.

d) Hasil Observasi Durasi Pelayanan Pendaftaran Digital

Pada pendaftaran online, pasien telah melakukan registrasi sebelumnya melalui sistem digital sehingga saat datang ke rumah sakit pasien hanya menunggu proses verifikasi pelayanan di loket pendaftaran. Sedangkan pada pendaftaran onsite digital, pasien masih harus melakukan pengambilan nomor antrian secara langsung di rumah sakit dan menunggu antrian pelayanan sebelum memperoleh verifikasi dari petugas pendaftaran.

Tabel 3. Distribusi Durasi Pelayanan Pendaftaran Digital (Minimum, Maksimum, dan Rata-rata) Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Jenis Pendaftaran	Total Durasi	Durasi Minimum	Durasi Maksimum	Rata-rata Durasi
Online	1.342 menit	4 menit	44 menit	20,33 menit
Onsite Digital	2.952 menit	33 menit	137 menit	86,82 menit

Menurut Tabel 3 diketahui bahwa total durasi pelayanan pada pendaftaran online sebesar 1.342 menit dengan rata-rata durasi pelayanan 20,33 menit. Durasi pelayanan tercepat (minimum) pada pendaftaran online adalah 4 menit, sedangkan durasi pelayanan terlama (maksimum) adalah 44 menit. Pada pendaftaran onsite digital diperoleh total durasi pelayanan sebesar 2.952 menit dengan rata-rata 86,82 menit. Durasi pelayanan tercepat (minimum) adalah 33 menit, sedangkan durasi pelayanan terlama (maksimum) adalah 137 menit. Nilai minimum dan maksimum tersebut menunjukkan bahwa variasi durasi pelayanan pada pendaftaran onsite digital jauh lebih besar dibandingkan pendaftaran online. Dengan demikian, gambaran durasi pelayanan tidak hanya

ditunjukkan oleh nilai rata-rata, tetapi juga oleh rentang waktu pelayanan yang dialami pasien pada masing-masing jenis pendaftaran.

e) Perhitungan Rata-rata Durasi Pelayanan

Perhitungan rata-rata durasi pelayanan pada penelitian ini menggunakan rumus mean (rata-rata), yaitu:

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

X = Nilai rata-rata durasi pelayanan pendaftaran.

$\sum X$ = jumlah seluruh durasi pelayanan.

N = Jumlah total responden.

i. Perhitungan Rata-rata Durasi Pelayanan Pendaftaran Online

Berdasarkan hasil observasi diperoleh total durasi pelayanan pendaftaran online sebesar 1.342 menit. Jumlah responden yang menggunakan pendaftaran online sebanyak 66 responden. Maka perhitungan rata-rata durasi pelayanan pendaftaran online adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{1342}{66} = 20,33 \text{ menit}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh rata-rata durasi pelayanan pendaftaran online sebesar 20,33 menit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pendaftaran online cenderung memberikan waktu pelayanan yang lebih singkat karena pasien tidak perlu melakukan pengambilan nomor antrean secara langsung di rumah sakit dan hanya melanjutkan proses verifikasi pelayanan di loket pendaftaran.

ii. Perhitungan Rata-rata Durasi Pelayanan Pendaftaran Onsite Digital

Berdasarkan hasil observasi diperoleh total durasi pelayanan pendaftaran onsite digital sebesar 2.952 menit. Jumlah responden yang menggunakan pendaftaran onsite digital sebanyak 34 responden. Maka perhitungan rata-rata durasi pelayanan pendaftaran onsite digital adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{2952}{34} = 86,82 \text{ menit}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh rata-rata durasi pelayanan pendaftaran onsite digital sebesar 86,82 menit.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pendaftaran onsite digital membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama dibandingkan pendaftaran online karena pasien masih harus melakukan pengambilan nomor antrean dan menunggu antrean

pelayanan sebelum memperoleh pelayanan verifikasi pendaftaran dari petugas.

b. Pembahasan

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada 100 responden, diperoleh skor total sebesar 786 dari skor maksimal 800 atau sebesar 98,25%. Berdasarkan kriteria interpretasi persentase tersebut termasuk dalam kategori sangat efektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sistem pendaftaran digital yang digunakan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro mudah digunakan, memiliki informasi yang jelas, sistem yang dapat berfungsi dengan baik, serta proses verifikasi pelayanan yang relatif mudah dilakukan.

Menurut analisis peneliti, tingginya persentase pada aspek input menunjukkan bahwa sarana pendukung pendaftaran digital yang tersedia telah mampu membantu pasien dalam melakukan proses administrasi pelayanan rawat jalan. Kemudahan penggunaan sistem dan kejelasan informasi yang diterima pasien menjadi faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan pendaftaran digital. Selain itu, seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap keandalan sistem sehingga menunjukkan bahwa sistem pendaftaran digital dapat digunakan dengan baik selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan teori Gibson, hasil penelitian, dan penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa aspek input pendaftaran digital di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro telah berjalan dengan sangat baik. Namun demikian, hasil kuesioner ini hanya menggambarkan efektivitas dari sisi ketersediaan dan kesiapan sistem pendukung pelayanan, sehingga belum dapat menggambarkan efektivitas pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut terhadap proses pelayanan dan output yang dihasilkan melalui pengukuran durasi pelayanan pendaftaran.

Apabila kondisi input dipetakan berdasarkan jenis pendaftaran, gambaran efektivitas menjadi lebih tepat dan tidak bias. Pada pendaftaran online, kondisi input memperoleh skor sebesar 100%, yang kemudian dikaitkan dengan output berupa rata-rata durasi pelayanan selama 20,33 menit. Sementara itu, pada pendaftaran onsite digital, kondisi input juga menunjukkan kategori sangat efektif dengan persentase sebesar 97,79%, namun output yang dihasilkan berupa rata-rata durasi pelayanan masih lebih lama, yaitu 86,82 menit. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kondisi input yang baik belum tentu menghasilkan output durasi pelayanan yang sama. Dengan demikian, perbedaan durasi pelayanan antara pendaftaran online dan onsite digital diduga dipengaruhi oleh kondisi pelaksanaan pelayanan di lapangan yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini, sehingga memerlukan kajian lebih lanjut pada penelitian berikutnya

Berdasarkan hasil observasi, pendaftaran online memiliki rata-rata durasi pelayanan sebesar 20,33 menit dengan rentang durasi antara 4 menit hingga 44 menit. Sementara itu, pendaftaran onsite digital memiliki rata-rata durasi pelayanan sebesar 86,82 menit dengan rentang durasi antara 33 menit hingga 137 menit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pendaftaran online tidak hanya memiliki rata-rata durasi pelayanan yang lebih singkat, tetapi juga variasi durasi pelayanan yang lebih rendah dibandingkan pendaftaran onsite digital.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, perbedaan durasi pelayanan tersebut dipengaruhi oleh perbedaan tahapan pelayanan yang harus dilalui pasien. Pada pendaftaran online, pasien telah melakukan registrasi sebelum datang ke rumah sakit sehingga hanya melanjutkan proses verifikasi administrasi di loket pendaftaran. Sebaliknya, pasien yang menggunakan pendaftaran onsite digital masih harus melakukan pengambilan nomor antrean dan menunggu proses pemanggilan sebelum memperoleh pelayanan verifikasi administrasi. Tahapan tambahan tersebut menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih panjang dibandingkan pendaftaran online.

Selain perbedaan alur pelayanan, hasil observasi juga menunjukkan bahwa penumpukan antrean paling sering terjadi pada jam pelayanan pagi ketika jumlah pasien datang secara bersamaan. Kondisi tersebut terutama ditemukan pada poli saraf dan poli jantung yang memiliki jumlah kunjungan cukup tinggi selama penelitian berlangsung. Menurut analisis peneliti, kepadatan pasien pada waktu tertentu menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama meskipun rumah sakit telah menerapkan sistem pendaftaran digital.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sebagian pasien datang lebih awal sebelum waktu pelayanan yang diperkirakan sehingga terjadi akumulasi pasien di area pendaftaran pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan antrean pelayanan tetap terjadi meskipun sebagian pasien telah menggunakan sistem pendaftaran digital. Menurut analisis peneliti, efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh pola kedatangan pasien dan pengelolaan antrean pelayanan di rumah sakit.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sukma Liandari (2023), yang menjelaskan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan rumah sakit. Semakin lama pasien menunggu pelayanan administrasi, maka efisiensi pelayanan menjadi semakin rendah dan berpotensi mempengaruhi kelancaran pelayanan rawat jalan secara keseluruhan.

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa kondisi input pada pendaftaran online

memperoleh persentase sebesar 100%, sedangkan pendaftaran onsite digital sebesar 97,79%. Meskipun kedua jenis pendaftaran sama-sama menunjukkan kondisi input yang sangat baik, hasil observasi memperlihatkan bahwa durasi pelayanan pada pendaftaran onsite digital tetap lebih lama dibandingkan pendaftaran online. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perbedaan durasi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi input, tetapi juga berkaitan dengan tahapan pelayanan yang harus dilalui pada masing-masing jenis pendaftaran.

Berdasarkan teori Gibson, hasil observasi, dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa efektivitas pendaftaran digital di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro telah berjalan sangat baik pada aspek input, namun pada aspek proses dan output masih ditemukan hambatan yang menyebabkan durasi pelayanan pendaftaran onsite digital lebih lama dibandingkan pendaftaran online. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan tidak hanya memerlukan sistem digital yang baik, tetapi juga pengelolaan proses pelayanan yang mampu mengurangi kepadatan antrean dan mempercepat alur pelayanan pasien rawat jalan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan durasi pelayanan yang signifikan antara pendaftaran online dan pendaftaran onsite digital pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Pendaftaran online memiliki rata-rata durasi pelayanan yang lebih singkat dibandingkan pendaftaran onsite digital, sehingga dinilai lebih efektif dalam mendukung proses administrasi pasien rawat jalan. Meskipun hasil kuesioner menunjukkan bahwa kualitas input sistem pendaftaran digital pada kedua metode berada dalam kategori sangat baik, kondisi tersebut belum sepenuhnya menghasilkan durasi pelayanan yang setara. Dengan demikian, efektivitas pelayanan pendaftaran tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh pengelolaan alur pelayanan dan proses operasional yang berlangsung selama pendaftaran. penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai efektivitas pelayanan digital dengan mempertimbangkan faktor lain, seperti kepuasan pasien, kemampuan penggunaan teknologi, kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan, serta waktu tunggu hingga pasien memperoleh pelayanan di poli tujuan.

DAFTAR REFERENSI

- Fatikhin. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi di BPS Kabupaten/Kota Se-Nusa Tenggara Barat*. 1–16.
- Henri, D. (2023). *Analisis lama waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan berdasarkan theory of constraints (toc)*. 7, 16157–16169.
- Iswanto, A. H. (2022). *Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit*. 22(1), 482–485. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.2040>
- Krismanto, H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum*

- Daerah (RSUD) Kota Dumai. 32–48.*
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. 1*(2), 102–112.
- Laksono, A. (2024). *Pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit muhammadiyah ahmad dahlan kediri. 2*(3), 220–232.
- Menteri Kesehatan. (2022). Permenkes Nomor 30. *Menteri Kesehatan, 879*, 2004–2006.
- Mitadevi. (2024). Efektivitas dan Efisiensi Pendaftaran Online Melalui Aplikasi Andalan RSUD DR.Harjono Ponorogo. *KARYA ILMIAH.*
- Permenkes RI No. 3 Tahun, P. M. K. R. I. N. 3 T. (2020). *bahwa Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan hukum; 3*, 1–80.
- Rahayu, A. (2024). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu di Klinik Umum Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. 6*, 3973–3980.
- Robinson, N. M. (2020). *Analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan periode februari dan maret di rsud wangaya kota denpasar. November, 487–499.*
- Santoso, A. P. (2014). *Analisis Beban Kerja Perawat Metode Time And Motion Study Terhadap Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Berbasis SBAR Di IRNA Lantai 4 RS Universitas Airlangga Surabaya.*
- Situmorang, M., & Farhansyah. (2023). *Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota. 4*(2), 45–51. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i2.3709>
- Suci Widya Primadhani, et all. (2021). Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah. *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran, 2*(1), 56–61.
- sugiyono. (2019). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian kualitatif bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruksi.*
- Sukma Liandari, P., Fina Aryani Putri, K., & Made Kurniati, N. (2023). Online Registration Program Implementation at Bangli General Hospital Implementasi Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli. *Jurnal Kesehatan, Sains, Dan Teknologi (JAKASAKTI), 2*(3), 227–232. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index>
- Ulfa. (2018). *Analisis Unsur Manajemen Dalam Pengolahan Rekam Medis di Rumah Sakit TNI AU-Lanud Roesmin Nurjadin. 1*(1).
- Wahyuni, & Gunawan. (2024). *Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X. 8*(4), 2990–2995.
- Wulandari, T., & Dewi, W. P. (2025). *The Effectiveness Of The Online Registration System Of Al Ittihad Hospital In Blitar Regency. 7*(1), 6–9.
- Yenny, E. (2013). *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. 1–8.*
- Yulia, Y. (2017). *Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya.*
- Zakaria, J. (2025). *Gambaran pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan di rumah sakit bhirawa bhakti malang. 6*, 3313–3321