

## HUBUNGAN PENGETAHUAN PASIEN TENTANG PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN *ONLINE* DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

### *THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT KNOWLEDGE ABOUT USING ONLINE REGISTRATION APPLICATION WITH WAITING TIMES FOR OUTPATIENT SERVICES AT BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN HOSPITAL*

Naylia Ni'mah Azizah<sup>1\*</sup>, Ika Lestiani<sup>2</sup>, Rusdiana<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia

Email: [naayliaa552@gmail.com](mailto:naayliaa552@gmail.com)

#### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Aplikasi pendaftaran *online* merupakan sistem pelayanan yang berbasis *online* untuk pendaftaran bagi pasien rawat jalan. Sebelum adanya aplikasi pendaftaran *online*, pasien mendaftar antrian dengan datang langsung untuk mengantri di loket pendaftaran secara manual dalam waktu tunggu antrian yang cukup lama. **Tujuan:** Mengetahui hubungan pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan waktu tunggu pelayanan pasien RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. **Metode:** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Data yang dianalisis menggunakan uji *Chi-square*. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner. **Hasil:** Penelitian yang dilaksanakan menunjukkan hasil bahwa responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan cepat dengan tingkat pengetahuan baik tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu sebanyak 27 orang (58,9%), sedangkan responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan lambat dengan tingkat pengetahuan kurang tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu sebanyak 47 orang (87%). Hasil uji statistik didapatkan *p-value*: 0,001 (< 0,05), terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. **Kesimpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan pasien tentang aplikasi pendaftaran online dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

kata kunci: pengetahuan, aplikasi, pendaftaran *online*, waktu tunggu layanan

#### ABSTRACT

**Introduction:** The online registration application is an online-based service system for registration for outpatients. Before there was an online registration application, patients registered in a queue by coming directly to queue at the registration counter manually during which the queue waiting time was quite long. **Objective:** To determine the relationship between patient knowledge regarding the use of online registration applications and patient service waiting times at Brigjend H. Hasan Basry Kandangan Regional Hospital. **Method:** This research is a type of quantitative research with a cross sectional approach. The number of respondents in this study was 100 respondents. Data were analyzed using the Chi-square test. The instruments used to collect data in this research were interviews and questionnaires. **Results:** The research carried out showed that there were 27 respondents with a fast waiting time for outpatient services with a good level of knowledge about using the online registration application (58.9%), while respondents with a slow waiting time for outpatient services had a poor level of knowledge about 47 people (87%) used the online registration application. The statistical test results obtained *p-value*: 0.001 (< 0.05), there was a significant relationship between patient knowledge about using the online registration application and waiting time for outpatient services. **Conclusion:** There is a significant relationship between patient knowledge about online registration applications and waiting time for outpatient services.

**Keywords:** knowledge, application, registration, service waiting time

**Cite this as :** Azizah, N, N, Lestiani, I, Rusdiana. (2025). Hubungan pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. *Journal of Intan Hospital Administration*, 2 (1) 14-21.

#### PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, menyembuhkan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (WHO, 2020). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah adalah institusi pelayanan kesehatan yang

Azizah N. N, Lestiani I, Rusdiana, Dampak pelayanan petugas loket terhadap kepuasan pasien menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Ketika memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Pemenuhan mutu pelayanan di rumah sakit dilakukan dengan dua cara yaitu peningkatan mutu secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal.

Terbitnya Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No 24 tahun 2022 tentang rekam medis elektronik Fasilitas Kesehatan (fasyankes), termasuk rumah sakit diwajibkan menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME). Salah satunya bagian rekam medis yang menunjang pelayanan adalah sistem pendaftaran. Pendaftaran atau registrasi pasien merupakan proses awal dari keseluruhan proses rekam medis yang akan dilakukan terhadap seorang pasien. Melalui proses pendaftaran pasien mendapat kesan yang baik ataupun tidak baik dari suatu pelayanan dari sebuah rumah sakit. Salah satu usaha untuk menghindari jumlah antrian pasien yang panjang, pihak rumah sakit dapat mengembangkan sistem pendaftaran pasien secara *online*. Pengembangan sistem pendaftaran *online* ini bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan rumah sakit. Pendaftaran pasien secara *online* dapat memangkas jumlah pasien di bagian pendaftaran pasien dan meningkatkan kepastian pelayanan bagi pasien (Irfan. Fadil, 2018).

Permasalahan pada sistem pendaftaran *online* salah satunya adalah waktu tunggu layanan yaitu waktu tunggu rawat jalan, termasuk waktu tunggu antrian di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Beberapa penelitian tentang waktu tunggu rawat jalan memperlihatkan permasalahan dimana rata waktu tunggu diatas standar dengan waktu tunggu yang bervariasi. Penelitian menurut Nguyen et al (2018), tentang rata-rata total waktu tunggu di poliklinik rawat jalan rumah sakit Thong Nha Vietnam adalah 104,1 menit, sedangkan rumah sakit umum di Malaysia mendokumentasikan rata-rata waktu tunggu pasien lebih dari 120 menit (Karani & Linggardani, 2020). Data di Indonesia waktu tunggu layanan lebih dari 60 menit. Hasil penelitian menurut Iswanto (2022), di unit rawat jalan rumah sakit Ali Sibroh Maliki Jakarta, menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien adalah 66,58 menit per pasien. Hal ini menunjukkan adanya rata-rata waktu tunggu 60 menit. Permasalahan Waktu tunggu menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan layanan baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu tunggu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar ditempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit. Berdasarkan Perda Bupati HSS No 62 tahun 2020 standar pelayanan RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandungan menetapkan bahwa standar waktu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) harus  $\leq 10$  menit dan waktu tunggu rawat jalan  $\leq 60$  menit.

Sebagian besar rumah sakit telah meluncurkan aplikasi pendaftaran *online*, untuk mengurangi waktu tunggu terutama di ruang pendaftaran. Sistem pendaftaran berdasarkan perjanjian telah menjadi semakin penting di rumah sakit, yang berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional. Sistem pendaftaran *online* merupakan aplikasi multi user dengan teknologi berbasis web yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi ini sudah bisa dilihat langsung dari komputer dan smartphone yang tersambung ke internet dengan menggunakan aplikasi.

Menurut jurnal dari hasil penelitian Muhammad Edwin Hafiizh dan Ilzar daud (2020) tentang dampak implementasi sistem aplikasi pendaftaran *online* di rumah sakit Syarif Mohammad Al Kadrie di Pontianak, Kalimantan barat, menyimpulkan bahwa aplikasi pendaftaran *online* dapat mengurangi waktu tunggu pasien di rawat jalan secara signifikan dan sudah dapat memenuhi harapan pengguna. Meski jumlah pengguna masih stagnan dan masih terdapat kendala yang menyebabkan pasien belum beralih menggunakan aplikasi. Perlu dilakukan upaya peningkatan jumlah pengguna dan pengembangan aplikasi pendaftaran *online*.

Sistem pendaftaran cukup efektif namun ada beberapa kendala dari pasien dalam penerapan pendaftaran *online* diantaranya yaitu, Pasien/keluarga pasien belum memahami alur pendaftaran dan belum memahami prosedur pendaftaran, sinyal yang tidak stabil, pasien masih belum beradaptasi dengan sistem baru, sehingga lebih memilih mendaftar secara manual (Febriana dan Nelly, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brigjend H.Hasan Basry Kandungan juga telah meluncurkan aplikasi pendaftaran *online*, yaitu ROKET (Registrasi Online Rumah Sakit). Aplikasi ROKET yang telah diluncurkan sejak tahun 2018 merupakan satu jawaban RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandungan untuk mempercepat waktu pelayanan dan waktu tunggu.

Setelah pelaksanaan sistem aplikasi pendaftaran *online* yang ada di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandungan juga masih banyak terdapat kendala. Masih banyak pasien yang mendaftar secara manual, berdasarkan data total kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Desember 2023 sebanyak 9.375 hanya 412 pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran *online*, karena pasien masih belum bisa menggunakan aplikasi atau belum paham tentang cara menggunakan sistem aplikasi pendaftaran *online* tersebut. Mengutip dari web RSUD brigjend H.Hasan Basry Kandungan, di bagian komentar masih banyak pertanyaan tentang cara pendaftaran secara *online*, yang menunjukkan pasien belum memahami tentang cara pendaftaran *online*. Pasien yang mendaftar secara *online*, akan terdaftar lebih awal dan tentunya mendapat

nomor antrian lebih awal dan dapat memperkirakan waktu kedatangannya, pasien juga dapat memanfaatkan waktu tanpa harus menunggu lama. Pasien yang mendaftar secara manual mengambil nomor antrian di hari yang sama di hari berikutnya, tentunya nomor antriannya setelah pasien yang mendaftar secara *online*.

Pada bulan September 2023 Pasien BPJS Kesehatan disarankan mendaftar *online* melalui aplikasi Mobile JKN sedangkan pasien Umum disarankan menggunakan aplikasi ROKET. Adanya perubahan dari aplikasi ROKET ke aplikasi Mobile JKN juga mempengaruhi penggunaan aplikasi pendaftaran *online*. Terjadinya penurunan pasien yang mendaftar secara *online*, karena pasien masih menganggap sulit dalam mendaftar secara *online*.

Hasil pengamatan pada studi pendahuluan masih terdapat beberapa pasien yang datang lebih pagi untuk bisa mendapatkan nomor antrian manual dimesin nomor antrian, sehingga pasien memerlukan banyak waktu mulai dari mengambil nomor antrian, menunggu di ruang pendaftaran hingga sampai dapat panggilan di poli rawat jalan. Berdasarkan wawancara dengan petugas di pelayanan medik menyatakan beberapa pasien belum mau beralih menggunakan pendaftaran *online* karena belum memahami cara menggunakan aplikasi, kendala *handphone* kurang mendukung, kendala akses masuk ke aplikasi, pemberlakuan sistem *blacklist* dan slot antrian, serta pasien merasa lebih mantap untuk mendaftar langsung.

Berbagai penyebab terjadinya waktu tunggu yang lama yaitu, antrian yang panjang, pola kedatangan pasien, berkas-berkas pasien BPJS maupun Jamkesda belum lengkap, tidak bawa kartu berobat (pasein lama), surat rujukan yang sudah tidak berlaku, keterlambatan dokter dan distribusi berkas rekam medis pasien lambat sampai di poliklinik. Hal ini dapat berdampak pada timbulnya ketidakpuasan pasien hingga penurunan mutu dan kualitas layanan di poliklinik.

Pentingnya pengetahuan pasien terhadap kegunaan aplikasi pendaftaran *online* di rumah sakit, dengan semakin banyaknya pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran *online* tersebut. Sehingga dapat mengurangi lama waktu tunggu di pendaftaran.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Desain penelitian menggunakan metode *deskriptif* korelasional dengan mencari hubungan pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. Yang dimana pengukuran variabel independen dan dependen tersebut dilakukan pada waktu yang bersamaan. Penelitian ini akan dilaksanakan mulai penyusunan hingga selesai waktu penelitian secara keseluruhan dari bulan September 2023 sampai bulan Mei 2024 di RSUD Brigjend H.Hasan Bary Kandangan.

Variabel independen dalam penelitian adalah pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online*. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat rawat jalan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan pada bulan Desember 2023 sebanyak 9.375 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pasien rawat jalan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan. Untuk menentukan besarnya sampel yang diperlukan adalah dengan menggunakan rumus *slovin*. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini dengan membuat sendiri yang telah diuji validitas dan realibilitas. Analisis data menggunakan uji *chi square*. Penelitian ini sudah teruji melalui komisi etik penelitian Stikes Intan Martapura dengan sertifikat etik No. 014/KE/YBIP-S1/IV/2024.

## HASIL

Karakteristik responden dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian Pengetahuan Pasien dan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan**

Karakteristik Responden	n	%
<b>Umur</b>		
17 – 25	12	12
26 – 35	31	31
36 – 45	22	22
46 – 55	21	21
56 – 65	14	14
<b>Total</b>	100	100
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	28	28
Perempuan	72	72
<b>Total</b>	100	100

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Pendidikan</b>		
Tamat SD/Sederajat	15	15
Tamat SMP/ Sederajat	21	21
Tamat SMA/Sederajat	43	43
Tamat Perguruan Tinggi	19	19
Tidak Sekolah	2	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Wirausaha	13	13
Pedagang	12	12
Swasta	25	25
PNS	19	19
TNI	2	2
POLRI	0	0
Tidak Bekerja	29	29
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 di atas karakteristik responden pada penelitian ini. Mayoritas responden penelitian yang berumur 26-35 sebanyak 31 responden (31%). Jenis kelamin perempuan 72 responden (72%). Responden dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) 43 responden (43%). Pekerjaan responden tidak bekerja 29 responden (29%).

**Tabel 2. Distribusi frekuensi tingkat pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online**

<b>Pengetahuan pendaftaran online</b>	<b>Frekuensi</b>	
	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Baik	46	46%
Kurang	54	54%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas responden yang memiliki tingkat pengetahuan tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online baik sebanyak 46 orang (46%), sedangkan responden dengan tingkat pengetahuan tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online kurang sebanyak 54 orang (54%). Hal ini lebih banyak responden yang memiliki tingkat pengetahuan kurang dibanding tingkat pengetahuan baik.

**Tabel 3. Distribusi frekuensi tingkat waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan**

<b>Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan</b>	<b>Frekuensi</b>	
	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Cepat	34	34%
Lambat	66	66%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas responden yang waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalannya lambat sebanyak 66 orang (66%), sedangkan responden yang waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalannya cepat adalah 34 (34%). Hal ini lebih banyak responden yang memiliki waktu tunggu lambat dibanding waktu tunggu cepat.

**Tabel 4. Hubungan pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan**

<b>Pengetahuan pendaftaran online</b>	<b>Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan</b>				<b>Total</b>		<b>p</b>
	<b>Cepat</b>		<b>Lambat</b>		<b>n</b>	<b>%</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>			
<b>Baik</b>	27	58,7	19	41,3	46	100	0,001
<b>Kurang</b>	7	13	47	87	54	100	

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui lebih banyak responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan cepat dengan tingkat pengetahuan baik tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online yaitu sebanyak 27 orang (58,9%), dibanding responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan lambat dengan tingkat pengetahuan baik tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online yaitu 19 orang (41,3%). Adapun responden dengan waktu tunggu pelayanan

rawat jalan cepat dengan tingkat pengetahuan kurang tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu 7 orang (13%), sedangkan responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan lambat dengan tingkat pengetahuan kurang tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu sebanyak 47 orang (87%).

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95% didapatkan *p-value* = 0,001. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan *p-value* < 0,05 dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

## PEMBAHASAN

### Pengetahuan Pasien Tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan memiliki tingkat pengetahuan responden tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* baik sebanyak 46 orang (46%). Dalam hal ini, kesederhanaan sistem pelayanan sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pasien. Upaya dalam mewujudkan penyederhanaan sistem layanan melalui standar prosedur operasional (SPO) yang dijalankan oleh RSUP Dr. Sardjito sehingga mudah digunakan oleh pasien. Pendaftaran *online* dapat mengefisiensikan waktu tunggu antrian pasien karena hanya butuh beberapa menit dalam menyelesaikan tahapan proses pendaftaran *online* dibanding pendaftaran manual yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri.

Pendaftaran *online* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Proses verifikasi berkas pasien dilakukan secara *online* sehingga pasien tidak perlu mengantri lagi di loket pendaftaran manual. Hal ini dapat mengurangi antrian pelayanan pada loket manual sehingga menghemat waktu tunggu antrian pasien dan meminimalisir kesalahan berkas pasien yang terlanjur datang ke rumah sakit serta mempercepat pelayanan poliklinik. Hasil penelitian diketahui bahwa pengetahuan penggunaan aplikasi pendaftaran *online* sangat penting untuk mendukung jalannya proses pendaftaran *online* untuk mencegah antrian yang panjang. Hal ini juga didukung dengan adanya latar belakang pendidikan responden yang terbanyak adalah lulusan SMA dengan presentase 79%, latar belakang pekerjaan paling banyak adalah tidak bekerja dengan presentase 29%, umur responden terbanyak adalah dewasa awal dengan presentase 31%.

Usia terbanyak 26-35 dengan presentase 31% mayoritas usia produktif juga mempengaruhi dalam pengetahuan pasien dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *online* karena daya tanggap dan pola pikir seseorang semakin bertambahnya usia maka semakin berkembang pola daya tanggap. Setelah melewati usia madya daya tanggap dan pola pikir seseorang akan menurun. Hal ini sejalan dengan penelitian Indiantoro (2009), bahwa umur adalah usia individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat beberapa tahun. Semakin cukup umur, tingkat kematangan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Hal ini juga berpengaruh terhadap kognitif seseorang. Kemudian dari segi kepercayaan masyarakat, seseorang lebih dewasa akan lebih dipercaya dari orang yang belum cukup kedewasaannya.

Kondisi sosial budaya juga menjadi salah satu latar belakang adanya tingkat pengetahuan yang masih rendah, dikarenakan tingkat literasi digital yang masih rendah menjadi hambatan utama. Banyak warga yang belum terbiasa atau bahkan tidak memiliki akses yang memadai terhadap perangkat teknologi seperti *smartphone* atau komputer, serta kurang familiar dengan penggunaan internet dan aplikasi *online*. Kebiasaan masyarakat terhadap metode tradisional masih sangat kuat. Mereka lebih percaya pada interaksi langsung dengan petugas rumah sakit karena dapat langsung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan merasa lebih aman dan nyaman (Sanifah, 2018).

Kurangnya pengetahuan responden sebanyak 54% juga dikarenakan belum adanya sosialisasi secara berkala mengenai penggunaan aplikasi pendaftaran *online*, pemberitahuan mengenai pendaftaran *online* melalui media sosial belum terlalu dilihat oleh para masyarakat sehingga para pasien masih kurang mengetahui informasi mengenai pendaftaran pasien secara *online*.

Hasil ini memiliki implikasi penting bagi pengelola layanan kesehatan yang ingin mengimplementasikan atau meningkatkan penggunaan aplikasi pendaftaran *online*. Selain itu, materi edukasi harus disesuaikan dengan tingkat pemahaman dan kebutuhan pasien, menggunakan bahasa yang mudah dipahami pelatihan. Pengelola bisa mempertimbangkan untuk mengadakan *workshop*, tutorial *online*, atau sesi pelatihan langsung di fasilitas kesehatan untuk meningkatkan literasi digital pasien. Selain itu, materi edukasi harus disesuaikan dengan tingkat pemahaman dan kebutuhan pasien, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan metode yang interaktif.

### Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian didapat responden yang waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalannya lambat adalah sebanyak 66 orang (66%). Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan menjadi lambat karena disebabkan berkas-berkas pasien BPJS yang belum lengkap, tidak membawa kartu berobat, surat rujukan yang tidak berlaku lagi dan beberapa keterlambatan dokter sampai ke poliklinik. Sebagian besar keterlambatan dalam pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, waktu praktek dokter diluar rumah sakit sering membuat dokter datang terlambat. Kedua, waktu visit dokter di ruang rawat inap pasien tidak terjadi sesuai jadwal. Ketiga, kurangnya komunikasi antara petugas rawat jalan dengan dokter yang praktek, sehingga petugas tidak bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada pasien

Azizah N. N, Lestiani I, Rusdiana, Dampak pelayanan petugas loket terhadap kepuasan pasien yang sudah menunggu terlalu lama. Keempat, beberapa pasien datang tanpa mendaftar terlebih dahulu melalui *call center* rumah sakit, menyebabkan mereka harus menunggu dokter yang waktu prakteknya sudah. Hasil observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit St. Carolus, peneliti melakukan penelitian terhadap pasien yang berobat di pelayanan rawat jalan, khususnya klinik saraf. Berdasarkan dari 20 pasien yang menjadi objek penelitian, terdapat 7 pasien (28%) yang mendapatkan waktu tunggu sesuai dengan standar ( $\leq 60$  menit), sementara 8 pasien lainnya (72%) belum memenuhi standar lama waktu tunggu ( $>60$  menit) (Yasinta Wowor, 2022).

Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang cepat sangat penting dan seharusnya menjadi prioritas utama bagi setiap fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi operasional rumah sakit dan kemampuan manajemen yang baik dalam mengatur alur pasien. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan pasien, yang seringkali merasa cemas atau tidak nyaman saat harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan medis. Waktu tunggu yang cepat meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, terutama bagi pasien dengan kondisi kesehatan yang membutuhkan penanganan segera. Penundaan dalam mendapatkan diagnosis dan perawatan bisa memperburuk kondisi pasien, yang dalam beberapa kasus bisa berujung pada komplikasi serius atau bahkan kematian.

Oleh karena itu dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang cepat sangat penting dapat mempermudah pasien, dari hasil penelitian di Instalasi rawat jalan RSUD Gunung Jati Kota Cirebon dengan judul Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo, menunjukkan rerata waktu tunggu pelayanan pasien sebesar 92,41 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa keempat rumah sakit tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal dalam hal waktu tunggu pelayanan Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob, rerata waktu tunggu untuk *Very Important Person* (VIP) adalah 34,94 menit, sedangkan untuk pasien biasa adalah 61,2 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa keempat rumah sakit tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal dalam hal waktu tunggu pelayanan (Dewanti Widya et al., 2022).

### **Hubungan Antara Pengetahuan Pasien Tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil penelitian didapat lebih banyak responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan cepat dengan tingkat pengetahuan baik tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu sebanyak 27 orang (58,9%), dibanding responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan lambat dengan tingkat pengetahuan baik tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu 19 orang (41,3%). Adapun responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan cepat dengan tingkat pengetahuan kurang tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu 7 orang (13%), sedangkan responden dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan lambat dengan tingkat pengetahuan kurang tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* yaitu sebanyak 47 orang (87%).

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan yang menunjukkan bahwa faktor pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi khususnya pengetahuan pasien. Pengetahuan pasien yang baik tentang pelayanan pendaftaran *online* maka dapat menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih singkat. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya kebiasaan dan lingkungan yang sangat berpengaruh oleh masyarakat, dengan meningkatkan pengetahuannya hingga tersediannya suatu fasilitas yang dibutuhkan oleh seseorang dan dapat direspon sebagai pengetahuan oleh setiap individu.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95% didapatkan *p-value* = 0,001. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan *p-value* < 0,05 dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. Pentingnya penerapan teknologi dalam mengelola alur pasien, karena dengan penggunaan teknologi pendaftaran *online*, proses administrasi yang biasanya memakan waktu dapat dipercepat, dan pasien bisa langsung menuju tahap perawatan yang diperlukan tanpa harus menunggu terlalu lama di berbagai pos pelayanan. Selain itu, literatur menunjukkan bahwa edukasi dan pelatihan tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* juga memainkan peran penting. Jadi dengan adanya edukasi yang memadai, pasien dapat memanfaatkan teknologi ini dengan lebih efektif, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Pengetahuan yang baik tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* berhubungan erat dengan waktu tunggu yang lebih singkat, karena pasien yang lebih paham teknologi dapat navigasi sistem dengan lebih efisien dan meminimalkan hambatan yang dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Biya (2022) dengan judul *Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia*, dimana hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam manajemen layanan kesehatan dapat mengurangi waktu tunggu pasien. Studi di Shanghai, misalnya, menunjukkan bahwa aplikasi berbasis AI membantu mengurangi waktu tunggu pasien dengan mengotomatisasi beberapa tahap proses pendaftaran dan pemeriksaan awal, sehingga memungkinkan alur kerja yang lebih efisien.

Hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan pasien tentang aplikasi pendaftaran *online* dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dapat dijelaskan dari berbagai perspektif yang didukung oleh penelitian. Jadi demikian,

pengetahuan yang baik tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *online* berhubungan erat dengan waktu tunggu yang lebih singkat, karena pasien yang lebih paham teknologi dapat navigasi sistem dengan lebih efisien dan meminimalkan hambatan yang dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan. Sebaliknya, pasien dengan pengetahuan yang kurang mungkin menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi, mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama karena mereka harus melewati proses yang lebih panjang atau memilih waktu yang lebih sibuk untuk mendaftar.

Sejalan dengan penelitian milik Suhadi (2022) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile JKN* memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan akses layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi *Mobile JKN* menjadi suatu keharusan yang harus disediakan oleh BPJS dan perlunya pengembangan model inovasi ini secara berkelanjutan untuk menjawab tantangan serta kebutuhan akan kemudahan, kecepatan, efisiensi, ketepatan, dan kemurahan layanan JKN (Suhadi et al., 2022). Sebelum kehadiran aplikasi *Mobile JKN*, banyak masyarakat mengeluhkan antrian pelayanan yang lama. Antrian yang panjang dalam pelayanan JKN menyebabkan keresahan bagi pengguna layanan BPJS, karena kesibukan masyarakat dengan pekerjaan di kantor, pekerjaan di rumah, atau keperluan mendesak lainnya. Kondisi antrian yang panjang dan lama seringkali membuat masyarakat pengguna layanan BPJS meninggalkan pelayanan untuk mendahulukan pekerjaan lain. Keluhan lain dalam pelayanan BPJS adalah terkait efisiensi biaya. Pengguna layanan yang mendatangi langsung kantor BPJS harus mengeluarkan biaya tambahan seperti biaya transportasi. Selain itu, ada juga keluhan mengenai kecepatan pelayanan di kantor BPJS. Namun, dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien (Suhadi et al., 2022).

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brigjend H. Hasan Basry Kandangan tahun 2024. Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 100 responden, ditemukan bahwa tingkat pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online masih tergolong kurang, dengan persentase sebesar 54%. Selain itu, tingkat waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut tergolong lambat pada 66% pasien. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan pasien tentang aplikasi pendaftaran online dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yang dibuktikan dengan nilai *p* sebesar 0,001. Hasil ini menunjukkan pentingnya meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran online untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan di rumah sakit.

## SARAN

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini bagi para pasien diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang penggunaan aplikasi pendaftaran online melalui internet atau media sosial serta aktif bertanya kepada petugas jika mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran online. Untuk petugas kesehatan, disarankan agar lebih aktif dalam melakukan sosialisasi langsung terkait penggunaan aplikasi pendaftaran online. Selain itu, petugas dapat menayangkan video panduan cara mendaftar online melalui videotron di ruang pendaftaran setiap hari, menyediakan bantuan langsung bagi pasien yang mengalami kesulitan, serta memanfaatkan media sosial rumah sakit, termasuk aplikasi *mobile JKN*, untuk memposting panduan penggunaan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>
- Dewi, R., Janitra, P. A., & Aristi, N. (2018). Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Informasi Kesehatan Bagi Masyarakat. *Media Karya Kesehatan*, 1(2), 162–172.
- Febriana, D. W., & Nelly, E. K. Q. (2022). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. *Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS) 2022*.
- Irfan, F. (2018). Sistem Informasi Pendaftaran dan Antrian Pasien Pada Klinik Dokter Menggunakan Komunikasi Data Internet. *Infoman's*, 12(2), 83–92. <https://doi.org/10.33481/infomans.v12i2.155>.
- Iswanto, A. H. (2022). Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 482–485.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Pemerintah.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Penertiban Aparatur Negara. (1993). Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Jakarta: Menpan.

- Azizah N. N, Lestiani I, Rusdiana, Dampak pelayanan petugas loket terhadap kepuasan pasien Multi Karani, & Kris Linggardini. (2020). Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), Juni 2020.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.
- Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 62 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
- Sanifah, L. J. (2018). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Sikap Keluarga Tentang Perawatan Activities Daily Living (ADL) Pada Lansia. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendikia Medika.
- Suhadi, J., & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Suong Thi Thao Nguyet, et al. (2018). Waktu Tunggu di Klinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Nasional di Vietnam. *Nagoya Journal of Medical Science*.
- Wowor, A. Y. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Klinik Saraf