

Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

✉ Heru Widiyanto, Agustinus Kuswiadji, Kartika
STIKES Bhakti Husada Mulia, Indonesia

ABSTRAK

Sistem informasi pendaftaran pasien adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola informasi pendaftaran pasien secara terkomputerisasi. Sistem informasi pendaftaran pasien memungkinkan pasien untuk mendaftar secara cepat dan mudah tanpa harus mengantre atau datang langsung ke rumah sakit. Diketahui penggunaa sistem pendaftaran online lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun. Metode penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem pendafrnan online pada bulan Januari, Februari dan Maret tahun 2022 sebanyak 286 pasien. Besar sampel yang digunakan dihitung dengan rumus slovin yakni 38 responden, yang ditentukan dengan Teknik simple random sampling. Hasil uji regresi linier sederhana didapat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan variable sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan antara variabel kepuasan pasien rawat jalan. Disarankan untuk dilakukan peningkatan kualitas dan pengembangan sistem pendaftaran online, dengan tujuan agar pendaftaran secara online lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Sistem Pendaftaran Online, Kepuasan Pasien, Pengaruh.

ABSTRACT

Patient Registration Information System is a system designed to manage patient registration information computerized. Patient registration information systems allow patients to register quickly and easily without having to enter or come directly to the hospital. It is known that users of the online registration system are lower than manual registration. The aim of this investigation is to know the impact of the online registration system on the satisfaction of road care patients in RSUD dr. Soedono Madiun This research method is analytical with a cross-sectional approach. The population of the study was users of online treatment systems in January, February and March 2022 of 286 patients. The size of the sample used was calculated using the Slovene formula of 38 respondents, determined by the simple random sampling technique. The result of the simple linear regression test obtained a significance value of $0,000 < 0,05$ then it can be said that the variable of the online registration system has a significant influence between the variables of patient satisfaction of the road care. It is recommended to improve the quality and development of the online registration system, with the aim of making online registrations more effective and efficient.

Keywords: Online Registration System, Patient Satisfaction, Impact.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan pusat kesehatan yang melaksanakan pemberian layanan kesehatan secara setara serta berfokus ke pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit yang dilakukan secara damai dan terkoordinasi. Demikian juga, upaya untuk lebih meningkatkan kesejahteraan dan mencegah penyakit juga diselesaikan dalam permintaan referensi yang berguna untuk pendidikan dan penelitian pekerja kesehatan. Seperti pemberian layanan kesehatan, rumah sakit berlomba dalam membagikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit bertahan dalam persaingan adapun berorientasi pada kepuasan pelanggan (Trimumpuni, 2010).

Pelayanan yang berkualitas akan memperlihatkan bahwa pelayanan dari Rumah Sakit berkualitas baik. Agar bisa mempertahankan dan memperoleh pasien yang lebih banyak, Rumah Sakit perlu mengelola serta menciptakan sebuah sistem demi mewujudkan kepuasan pasien. Pasien juga membutuhkan pelayanan yang baik, responsif, dan sikap yang baik dari rumah sakit. Sebab itu, rumah sakit diperlukan dapat terus meningkatkan pelayanan yang memuaskan untuk pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu penanda kemajuan penyelenggaraan kesejahteraan dipelayanan kesehatan. Ketika pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut mendekati atau melampaui asumsi, pasien merasa puas begitu juga kebalikannya, jika pelaksanaan pemberian layanan kesehatan adapun didapat tidak selaras dengan asumsi, pasien akan kecewa atau tidak puas (Nofiana & Sugiarsi, 2011).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagaimana diutarakan oleh Nofiana & Sugiarsi (2011), secara khusus yaitu kualitas produk atau jasa, pasien menganggap terpenuhi dengan asumsinya apabila hasil penilaian membuktikan maka barang maupun pemberian yang diberikan adalah yang terbaik. Pandangan pasien tentang sifat barang atau pemberian dipengaruhi akibat dua perihal, yaitu kebenaran sifat barang maupun pemberian dan korespondensi organisasi, untuk situasi rumah sakit ketika mempromosikan kawasannya. Kualitas pelayanan, dalam hal pasien mendapatkan bantuan layanan kesehatan bermutu maupun selaras atas asumsinya,

lalu pasien terpenuhi akan asumsinya. Faktor emosional, pasien akan merasa senang, puas maupun terperangah dengan pusat kesehatan yang terlihat mahal. Harga, bertambah mahal biaya pengobatan, pasien memiliki asumsi yang lebih unggul. Untuk sementara, tempat-tempat dengan kualitas yang sama namun dengan biaya yang rendah memberikan poin yang lebih tinggi kepada pasien. Biaya, pada umumnya akan puas dengan administrasi, apabila pasien tidak mengulur waktu untuk memperoleh jasa pelayanan dan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan.

Seiring dengan kemajuan zaman, teknologi telah menjelma untuk membuat pekerjaan yang lebih efisien. Terbilang pengolahan data dan pelayanan pendaftaran telah memanfaatkan IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi). Informasi pengolahan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan sebagai salah satunya. Sistem informasi pendaftaran pasien adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola informasi pendaftaran pasien secara terkomputerisasi. Sistem informasi pendaftaran pasien memungkinkan pasien untuk mendaftar secara cepat dan mudah tanpa harus mengantre atau datang langsung ke rumah sakit. Hal ini akan mempercepat proses pendaftaran pasien dan memungkinkan pasien untuk segera mendapatkan pelayanan medis yang dibutuhkan. Dengan penggunaan sistem informasi pendaftaran pasien, pasien dapat mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat. Sistem ini memungkinkan pasien untuk mendapatkan informasi tentang jadwal kunjungan mereka, lokasi rumah sakit atau klinik, dan jenis pelayanan yang tersedia.

Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat kesehatan. Bagian pendaftaran rawat jalan adalah pemberian layanan kesehatan dipusat kesehatan serta memberikan kualitas yang bermutu. Bermula dari pendaftaran, pasien akan menilai rumah sakit itu mempunyai layanan berkualitas baik ataupun kebalikannya (Saputro, 2015).

Pendaftaran langsung (*offline*) adalah pasien ataupun keluarga pasien datang langsung ke pusat kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sementara itu pendaftaran tidak langsung (*online*) adalah

pasien ataupun keluarga yang mendaftar melalui fasilitas teknologi, seperti mendaftar dengan menggunakan *telephone*, SMS (*Short Message Service*), *WhatsApp*, *Website*, dan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Berdasarkan data kunjungan pasien RSUD dr Soedono Madiun diketahui penggunaan sistem pendaftaran online lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual atau datang langsung ke rumah sakit. Pengguna sistem pendaftaran online sebanyak 286 pengguna di bulan Januari, Februari dan Maret 2022 sedangkan pendaftaran manual sebanyak 65.792 di bulan Januari, Februari dan Maret 2022. Masih awamnya dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan secara online. Hal tersebut disebabkan masyarakat lebih dulu mengenal dan terbiasa dengan pelayanan manual atau datang langsung ke pusat kesehatan. Pendaftaran pasien secara manual membutuhkan waktu yang cukup lama. Pasien harus mengisi formulir pendaftaran secara manual, kemudian staf administrasi akan memeriksa dan memasukkan informasi ke dalam sistem. Hal ini dapat memakan waktu yang cukup lama dan menghambat proses pelayanan medis. Terlihat pada loket pendaftaran pasien rawat jalan masih banyak pasien yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran manual memiliki banyak kekurangan, selain itu memerlukan investasi yang lama, ketelitian serta ketepatan yang kurang dapat diterima, dengan alasan kesalahan yang mungkin terjadi berhubungan pada tingkat SDM (Afdoli & Malau, 2019).

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif, metode analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna sistem pendaftaran online pada bulan Januari, Februari

dan Maret tahun 2022 sebanyak 286 pasien. Besar sampel yang digunakan dihitung dengan rumus slovin yakni 38 responden, yang ditentukan dengan Teknik *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner dengan parameter Kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi Reliabilitas system, Fleksibilitas system, Integrasi system, Aksesibilitas system dan Waktu respon system. Sedangkan mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem ada 5 dimensi yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Analisis data menggunakan uji Regresi Linier Sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas instrumen penelitian perlu dilakukan agar instrumen lebih akurat dan dapat dipercaya. Jumlah sampel yang digunakan untuk uji validitas adalah seluruh responden penelitian. Variabel amatan terdiri dari beberapa indikator, dikatakan signifikan atau valid apabila nilai z yang diperoleh minimal sebesar 1,96 untuk taraf $\alpha=5\%$ atau memiliki nilai $p\text{-value} < \alpha = 5\%$. Hasil uji Validitas secara keseluruhan, semua indikator memiliki nilai $p\text{-value} < 0.05$ (signifikan) sehingga semua indikator valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur dan dapat memberikan hasil yang relative sama saat digunakan untuk mengukur kembali pada subjek yang sama (Gunarto, 2018). Tingkat reliabilitas yang diterima adalah apabila nilai instrumen dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Sugiyono, 2019). Didapatkan variable X dan Y memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,60 sehingga pengukuran dapat dipercaya karena memiliki kriteria reliabilitas baik.

Uji normalitas *Shapiro-Wilk* menunjukkan bahwa signifikansi $p > 0,05$. Nilai signifikansi variabel sistem pendaftaran online adalah 0,162 dan variabel kepuasan pasien rawat jalan adalah 0,305. Nilai sig. *Shapiro-Wilk* lebih tinggi daripada taraf signifikansi 5% (0,05). Jadi bisa dikatakan bahwa kedua variabel tersebut berdistribusi normal.

<i>Tests of Normality</i>						
	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Sistem Pendaftaran Online	.160	38	.015	.958	38	.162
Kepuasan Pasien	.131	38	.099	.966	38	.305

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data Diolah

Gambar 1
Test of Normality

<i>Variables Entered/Removed^a</i>			
<i>Model</i>	<i>Variables Entered</i>	<i>Variables Removed</i>	<i>Method</i>
			1

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Sumber: Data Diolah

Gambar 2
Variable Entered/Removed

<i>Coefficients^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	
1	(Constant)	1.667	1.505		1.108	.275
	Sistem Pendaftaran Online	.968	.031	.981	30.728	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Diolah

Gambar 3
Nilai Koefisien

Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada gambar 2, terlihat bahwa variabel yang diinput adalah variabel sistem pendaftaran online sebagai variabel independen serta kepuasan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen.

Besarnya nilai hubungan maupun korelasi (R) adalah 0.981. Hasil didapat dari koefisien determinan (*R Square*) sejumlah

0,963 menunjukkan adanya pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah 96,3%.

Diketahui nilai constant (a) sebesar 1.667, sedangkan nilai sistem pendaftaran online (b atau koefisien regresi) sebesar 0.968, maka dari itu persamaan regresi dapat diutarakan seperti berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.667 + 0.968X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:-

- a. Konstanta sebesar 1.667 menyiratkan bahwa nilai konstanta variabel kepuasan pasien rawat jalan adalah 1,667
- b. Koefisien regresi X sebesar 0.968 menyatakan bahwa untuk setiap peningkatan 1% dari nilai sistem pendaftaran online, nilai kepuasan pasien rawat jalan meningkat sebesar 0,968. koefisien regresi tersebut adalah positif. Jadi bisa dinyatakan terdapat pengaruh dari variabel X pada Y.

Uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana ini untuk mengetahui koefisien regresi signifikan maupun tidak, dengan membandingkan nilai signifikansi (sig.) dengan probabilitas 0,05 maupun dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Penelitian ini membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel. Hipotesis peneliti adalah sebagai berikut:

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

H_0 : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun.

Ada juga landasan pengambilan keputusan untuk analisis ini, yaitu $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} ? kemudian, pada saat itu, ada pengaruh sistem pendaftaran online pada kepuasan pasien rawat jalan. Kemudian lagi, apabila $t_{hitung} <$ dari tabel senilai t, tidak ada pengaruh sistem pendaftaran online pada kepuasan pasien rawat jalan.

Dilihat dari nilai signifikansi tabel *Coefficients* yang didapat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan variable sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan antara variabel kepuasan pasien rawat jalan.

Dilihat dari nilai t diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah 30,729. Kemudian mencari nilai t_{tabel} rumusnya adalah $\alpha / 2 = 0,025$, derajat kebebasan (df) = $n-2 = 38-2 = 36$, lalu nilai 0,025 pada df 36 dapat dilihat di lampiran

13. Nilai t_{tabel} , adalah 2,028. Karena nilai t_{hitung} $30,728 > t_{tabel}$ 2,028, maka dapat dikatakan bahwa variabel sistem pendaftaran online mempengaruhi variabel kepuasan pasien rawat jalan. H_a diterima dan H_0 ditolak.

Analisis koefisien determinan untuk melihat pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam analisis regresi linier sederhana bisa dilihat koefisien determinan mengacu pada tabel *model summary* sebagai berikut:

Diketahui bahwa nilai *R Square* 0,963 menjelaskan bahwa pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dikatakan bahwa sistem pendaftaran online sangat mempengaruhi positif kepuasan pasien rawat jalan dengan total pengaruh sebesar 96,3%. Pengaruh positif ini berarti terdapat pengaruh sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun maka berpengaruh terhadap kenaikan kepuasan pasien.

Terlihat pada Gambar 4, dapat dikatakan mengacu pada dasar pengambilan keputusan uji analisis korelasi *product moment*, adalah menurut nilai signifikansi dari hasil diatas didapat sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai signifikansi sebesar 0,981, dan hal tersebut menentukan kedua variabel mempunyai korelasi yang sangat kuat.

Kemudian, kesimpulan menurut nilai probabilitas. Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ bahwa tidak ada korelasi dan apabila nilai probabilitas $< 0,05$ diperoleh ada korelasi. Nilai probabilitas adalah signifikansi pada tabel *Correlations* $0.000 < 0.05$ bahwa didapat signifikansi tersebut sangat rendah. Apabila dilihat dari tanda (***) pada gambar *Correlations*, bisa dinyatakan adanya korelasi signifikansi 0.01 ialah pada sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan perhitungan sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono madiun dengan menggunakan 5 dimensi kualitas sistem yaitu reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem dan waktu respon sistem (Nelson dkk., 2005).

Correlations

		Sistem Pendaftaran Online	Kepuasan Pasien
Sistem Pendaftaran Online	<i>Pearson Correlation</i>	1	.981**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	<i>N</i>	38	38
Kepuasan Pasien	<i>Pearson Correlation</i>	.981**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	<i>N</i>	38	38

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Diolah

Gambar 4
Nilai Korelasi

Namun hal tersebut sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun demikian harus diupdate seiring dengan kemajuan zaman dan menjaga kualitas sistem pendaftaran online tersebut untuk terus meningkat kepuasan pasien

Berdasarkan perhitungan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun dengan menggunakan 5 dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *end of use* (kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll and Torkzadeh, 1988). Kepuasan pasien rawat jalan yang diperoleh adalah 79,5% atau 0,795. Nilai 79,5% jika diinterpretasikan berada pada interval 74 – 92% dengan tingkat tinggi. Maka hasil dari kepuasan pasien rawat jalan adalah 79,5% dikatakan tinggi.

Namun hal tersebut harus dipertahankan dikarenakan pelayanan yang berkualitas akan memperlihatkan bahwa pelayanan sistem di RSUD dr. Soedono Madiun berkualitas baik. Sistem pendaftaran online adalah sesuatu yang harus diperhatikan di RSUD dr. Soedono Madiun karena sistem pendaftaran online yang membantu dan memudahkan pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Kemudian, pada saat itu, semakin tinggi kepuasan pasien akan pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun.

Menurut hipotesis analisis regresi linier sederhana nilai $\alpha = 1.667$. Angka ini yaitu angka konstanta yang memiliki arti terdapat pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien maka nilai konsisten kepuasan pasien rawat jalan yaitu 1.667. Sementara itu nilai $b =$ angka koefisien regresi nilainya 0.968. Angka tersebut mengandung arti tiap peningkatan 1% nilai sistem pendaftaran online, maka nilai kepuasan pasien rawat jalan bertambah sebesar 0.968. Koefisien regresi tertera bernilai positif. Maka dari itu dapat dinyatakan ada pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Sehingga persamaan regresinya yaitu $Y = 1.667 + 0.968X$. Kebenarannya hipotesis diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2019) pada santri di Dayah Modern Darul Ulum Banda Aceh ada pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Sorongan dkk., 2019) terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil output dari tabel *Coefficients* diketahui nilai t_{hitung} sebesar 30,728 > t_{tabel} 2,028. Jadi H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat dikatakan variabel sistem pendaftaran online berpengaruh akan variabel kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil koefisiensi determinan, maka output tabel *model summary* diketahui nilai *R Square* sebesar 0.963 nilai ini menjelaskan bahwa pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Menurut Chin W (1998) nilai *R Square* dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika lebih dari 0.33 tetapi lebih rendah dari 0,67 dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33. Dapat disimpulkan bahwa sistem pendaftaran online (x) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) dengan total pengaruh 96.3%. Pengaruh positif ini bermakna adanya pengaruh sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Pengujian *product moment* diketahui sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai signifikansi 0.981 tersebut berarti kedua variabel mempunyai korelasi yang sangat kuat. Jika dilihat nilai probabilitas pada tabel *Correlations* $0.000 < 0.05$ maka terdapat signifikansi. Jika dilihat dari tanda (**) pada tabel *Correlations* maka dapat dikatakan ada korelasi signifikansi 0.01 yaitu pada sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

SIMPULAN

Analisis regresi linier sederhana menemukan bahwa sistem pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sebuah sistem informasi pendaftaran yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses pendaftaran, sehingga memungkinkan pasien untuk mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, sistem informasi pendaftaran juga dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang pasien, sehingga memudahkan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan perawatan yang terbaik. Namun, jika sistem informasi pendaftaran tidak efektif atau tidak dapat diakses dengan mudah, maka hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan bahkan dapat menghambat akses mereka ke layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting

untuk memastikan bahwa sistem informasi pendaftaran yang digunakan memenuhi standar yang baik dan dapat diakses dengan mudah oleh pasien dan penyedia layanan Kesehatan. Adanya pengaruh antara variable tersebut maka perlu dilakukan peningkatan kualitas dan pengembangan sistem pendaftaran online, dengan tujuan agar pendaftaran secara online lebih efektif dan efisien.

PUSTAKA ACUAN

- Afdoli, A., and Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1–24.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Quantum Sinergis Media.
- Chin W, Marcoulides G. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Formula Modeling. *Advances in Hospitality and Leisure*, 8(2), 5.
- Doll, William J., and Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly.
- Gunarto, M. (2018). *Analisis Statistika dengan Model Persamaan Struktural (SEM)*. Alfabeta.
- Nelson, R., Todd, P., and Wixom, B. (2005). Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination within the Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235. 10.1080/07421222.2005.11045823.
- Nofiana, H., Sugiarsi, S. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, 5(1), 90–106.
- Saputro, W. (2015). *Gambaran Mutu Pelayanan Petugas di Tempat Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSIY PDHI Yogyakarta* Windu Cahyo Saputro. *Tugas Akhir*. UGM.

- Sorong, E., Hilmansyah., and Hadiyanto. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 23–28. 10.29207/resti.v3i1.777.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R &D*. Alfabeta.
- Trimumpuni, E. (2010). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSUD Puri Asih Salatiga. *Tesis*. UNDIP.