

Outpatient Service Using an Online Registration System at Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Pelayanan Rawat Jalan dengan Sistem Pendaftaran Berbasis *Online* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Hanif Zain Naufal¹, Ria Efkelin^{2*}, Nama Yarwin Yari³

^{1,2,3} Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, STIKes RS Husada, Jakarta,
 Indonesia

(*) Corresponding Author: ria_efkelin@stikesrshusada.ac.id

Article info

<p>Keywords: <i>System Quality, Service Effectiveness, Hospital.</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>The advancement of information technology has transformed healthcare services by introducing an online patient registration system, which enhances accessibility and improves service effectiveness. This study aimed to measure the relationship between the quality of the online registration system and the effectiveness of outpatient BPJS services at Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. A quantitative cross-sectional study design was used, with purposive non-probability (non-random sampling) purposive sampling involving a total of 130 respondents. Data analysis was conducted using SPSS version 27. The results showed that the online system provides good quality, based on the majority of respondents 60%. Meanwhile, the effectiveness of the service shows that 53,8% respondents state it is effective. Furthermore, there is no significant relationship between flexibility and integration dimensions to service effectiveness. However, it is a significant relationship among the reliability, accessibility, and response time dimensions to service effectiveness. This study concluded that the quality of the online registration system significantly influences service effectiveness, particularly in the areas of reliability, accessibility, and response time. To achieve optimal service effectiveness, continuous improvements in system flexibility and integration are essential. It is hoped that this research can contribute to the development of more efficient and responsive healthcare service systems that better meet patient needs</i></p>
<p>Kata kunci: Kualitas Sistem Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit</p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Perkembangan teknologi informasi telah mengubah sistem pelayanan kesehatan dengan menghadirkan pendaftaran pasien <i>online</i> yang memudahkan akses dan meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara kualitas sistem pendaftaran berbasis <i>online</i> dengan efektivitas pelayanan rawat jalan BPJS di Rumah sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif <i>cross sectional study</i> dan pengambilan sampel menggunakan <i>non-probabilty (non-random sampling) purposive</i> sampling dengan total 130 responden, analisis data dilakukan melalui metode SPSS 27. Hasil menunjukkan bahwa sistem <i>online</i> memiliki kualitas yang baik berdasarkan mayoritas responden 60%. Sementara itu, efektivitas layanan menunjukkan bahwa 53,8% responden menyatakan layanan tersebut</p>

efektif. Selain itu, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *flexibility* dan *integration* dengan efektivitas layanan. Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability*, *accessibility*, dan *response time* dengan efektivitas layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas sistem pendaftaran *online* secara signifikan mempengaruhi efektivitas layanan, terutama dalam hal *reliability*, *accessibility* dan *response time*. Untuk mencapai efektivitas layanan yang optimal, perbaikan berkelanjutan dalam *flexibility* dan *integration* sangatlah penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

PENDAHULUAN

Revolusi digital telah membawa transformasi besar dalam sektor kesehatan, dengan inovasi teknologi yang meningkatkan aksesibilitas layanan bagi pasien, memfasilitasi pemantauan kesehatan mandiri, dan meningkatkan efektivitas pelayanan secara menyeluruh (Kambur, 2024). Contoh nyatanya adalah konsep *Internet Hospital* (IH) yang sukses di Tiongkok. Platform seperti *Smart Hospital Intelligent Internet Platform* (SHIIP) telah merevolusi akses ke layanan kesehatan melalui konsultasi *online*, resep elektronik, dan manajemen pasien terintegrasi, mencatatkan jutaan kunjungan dan ratusan ribu konsultasi *online* (Zhang et al., 2025). Keberhasilan ini menyoroti potensi besar IH dalam mengurangi kesenjangan layanan kesehatan. Di Asia Tenggara, meskipun Singapura dan Malaysia sudah mengadopsi pendaftaran *online* terintegrasi secara luas (Amallia, 2024). Di Indonesia, transformasi digital di bidang kesehatan menunjukkan kemajuan yang menjanjikan, khususnya dalam hal pendaftaran *online*. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, 3.246 rumah sakit telah terintegrasi dengan sistem pendaftaran *online* (Ditjen Yankes, 2025). Dukungan terhadap adopsi layanan kesehatan digital diperkuat oleh tingginya penetrasi internet di Indonesia, dengan 79,5% penduduk merupakan pengguna aktif internet berdasarkan survei APJII 2024. Mayoritas pengguna media sosial aktif (60,4%) berada pada rentang usia 18-34 tahun (Indah, 2023).

Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dapat memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan, informasi, dan kesehatan melalui platform *online* (Segara, 2025). Perkembangan teknologi yang pesat, belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang kompeten, khususnya pada sektor pelayanan. Fenomena ini terlihat dari masih tingginya kesalahan manusia (*human error*) dalam operasional, bagaimana diungkapkan oleh (Nugroho, 2023). Senada dengan hal tersebut, Firmansyah et al. (2023) menyoroti kesalahan paling sering terjadi adalah penginputan data pasien. Lebih lanjut, studi (Pujilestari, 2024) di RSUD Bandung Kiwari menemukan bahwa petugas sering kali tidak mampu mengatasi masalah pada sistem komputer, yang berujung pada penumpukan berkas dan peningkatan antrean pasien di loket pendaftaran *offline*.

Kurangnya pemahaman teknologi dan kebiasaan pasien menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem pendaftaran *online* di fasilitas kesehatan. Penelitian oleh Saputra et al. (2020) menyoroti bahwa pasien, terutama lansia yang gagap teknologi (gaptek) cenderung memilih pendaftaran secara *offline*. Hal ini menjadi permasalahan karena sistem manual rentan terhadap ketidakakuratan data, antrian panjang, dan *human error* (kesalahan manusia) (Salim, 2022). Namun, sistem pendaftaran *online* belum secara signifikan mengurangi ketergantungan pada metode konvensional. Studi di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta oleh Septian (2021); Afdoli (2020) memperkuat bahwa kebiasaan

pasien menggunakan pendaftaran manual membuat adopsi sistem *online* berjalan lambat, meskipun antrian terus bertambah. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Azizah (2024) mengidentifikasi beberapa masalah dalam pelayanan rawat jalan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi, khususnya terkait prosedur pendaftaran pasien. Isu-isu yang ditemukan meliputi proses pendaftaran yang lambat, ketidaksesuaian jadwal dokter, dan minimnya informasi pasien mengenai layanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi, teknologi hadir sebagai solusi modernisasi, namun di sisi lain, adopsinya justru menguak disparitas yang dalam antara ketersediaan sistem dan pemanfaatan aktual oleh masyarakat. Data empiris dari RSUD KRMT Wongsonegoro menunjukkan bahwa hanya 8% dari total pasien yang memanfaatkan layanan digital ini. Angka yang minimal ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam layanan kesehatan tidak hanya soal penyediaan infrastruktur, tetapi lebih pada persoalan kesiapan sosio-edukasional masyarakat. Kelompok lansia khususnya, seringkali tertinggal dalam literasi digital, sehingga justru berpotensi mengalami eksklusi dari sistem pelayanan yang seharusnya inklusif (Dinata et al., 2020).

Selanjutnya, permasalahan lain timbul mengenai akurasi data. Sistem digital dirancang untuk meminimalkan kesalahan, dalam praktiknya, tantangan justru muncul dari ketidaksempurnaan integrasi antarsistem dan lemahnya mekanisme validasi data. Kesalahan input yang terjadi secara manusiawi masih sering berujung pada penumpukan berkas dan antrean panjang, sehingga beban kerja administrasi justru bertambah alih-alih berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi hadir dalam ekosistem yang belum sepenuhnya siap, sehingga potensi efisiensinya belum dapat teraktualisasi (Puspipstek et al., 2023). Disamping itu, aspek fungsionalitas sistem dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna. Temuan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi mengungkap bahwa di balik kemudahan yang dijanjikan, pasien masih menghadapi kendala seperti proses pendaftaran yang lambat, ketidakakuratan jadwal dokter, dan keterbatasan informasi. Persoalan-persoalan teknis ini mencerminkan bahwa keberhasilan sebuah sistem tidak hanya diukur dari aspek keberadaannya, tetapi lebih pada bagaimana setiap dimensi kualitas seperti keandalan, fleksibilitas, aksesibilitas, kecepatan respons, dan tingkat integrasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara nyata (Azizah, 2024).

Oleh karena itu, transformasi digital dalam layanan kesehatan tidak bisa hanya dipandang sebagai persoalan teknis semata, melainkan sebagai proses sosial-teknis yang melibatkan manusia, teknologi, dan sistem secara bersamaan. Maka dari itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk menggali serta menemukan hasil tersendiri terkait Pelayanan Rawat Jalan dengan Sistem Pendaftaran Berbasis *Online* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

METODE

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *Cross-Sectional*. *Cross sectional* merupakan desain penelitian yang mempelajari resiko dan efek dengan tujuan untuk mengumpulkan data secara bersamaan dalam satu waktu (Herdiani, 2021). Desain ini dipilih untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem pendaftaran *online* dengan efektivitas pelayanan rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi yang berjumlah 14.784 pasien per bulan Februari 2025. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling*, khususnya metode *Purposive Sampling*. Metode ini dipilih karena sampel tidak diambil secara acak, melainkan hanya subjek yang memenuhi kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan berusia >18 tahun, pasien klinik penyakit dalam, anak, dan rehabilitasi medis, serta pasien BPJS yang dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi responden.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan. Kuesioner kualitas sistem disusun berdasarkan indikator *reliability*, *accessibility*, *response time*, *flexibility* dan *integration* (Nur Septianingsih, 2023). Sementara itu, data sekunder adalah data yang sudah tersedia, seperti data kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit.

Instrumen penelitian Telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian dengan melibatkan 30 responden uji coba. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner kualitas sistem dan efektivitas pelayanan memiliki nilai *r* hitung di atas *r* tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* menghasilkan nilai sebesar 0,759 yang menunjukkan konsistensi sangat tinggi. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian ini dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dengan analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel penelitian guna memperoleh gambaran umum tentang karakteristik responden. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan dengan menerapkan uji *chi-square* guna mengidentifikasi ada tidaknya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem pendaftaran online dengan efektivitas pelayanan rawat jalan, di mana pemilihan uji tersebut didasarkan pada jenis data kategorik yang diolah. Seluruh proses pengolahan data tersebut dilakukan dengan program statistik *Statistical Product and Service Solutions 27* (SPSS 27) (Irawan, 2021).

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan uji etik dengan nomor No.1065/KEPK-FIK/IV/2025 yang diterbitkan oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 30 April 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=130)

Kriteria Responden	Frekuensi (n=130)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki Laki	55	57.7
Perempuan	75	42.3
Umur		
18 – 59 Tahun	94	72.3
> 60 Tahun	36	27.7
Pendidikan		
SD	5	3.8
SMP	11	8.5
SMA/SMK	73	56.2
Sarjana	41	31.5
Pekerjaan		
Tidak bekerja	39	30.0
Ibu rumah tangga	33	25.4
Wirausaha	26	20.0
Karyawan swasta	24	18.5
PNS/Polisi/TNI	8	6.2

Berdasarkan distribusi karakteristik responden pada Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (57,7%), dengan sebagian besar berada pada rentang usia 18–59 tahun (72,3%). Proporsi yang cukup besar dari responden telah menyelesaikan pendidikan SMA/SMK (56,2%), dan mayoritas pasien berstatus tidak bekerja (30%).

Tabel 2. Hubungan *Reability* dengan Efektivitas Pelayanan (n=130)

<i>Reliability</i>	Efektivitas Pelayanan						<i>P Value</i>
	Efektif		Tidak Efektif		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Berkualitas	124	96.9	4	3.1	124	95.4	0,002
Kurang Berkualitas	0	0.0	2	2.1	6	4.6	

Berdasarkan Tabel 2, yang menyajikan hubungan antara keandalan sistem dengan efektivitas pelayanan, data menunjukkan bahwa dari 124 responden yang menilai keandalan sistem berkualitas tinggi, sebanyak 96,9% menilai pelayanan efektif, sedangkan hanya 3,1% yang menilai tidak efektif. Sebaliknya, dari 6 responden yang menilai keandalan sistem rendah, tidak ada satupun (0,0%) yang menilai pelayanan efektif, dan 2,1% menilai pelayanan tidak efektif di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan tabulasi silang, kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi menggunakan *Chi-Square Test*. Berdasarkan *Fisher's Exact Test*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan signifikan antara keandalan sistem dengan efektivitas pelayanan diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Tabel 3. Hubungan *Flexibility* dengan Efektivitas Pelayanan (n=130)

<i>lexibility</i>	Efektivitas Pelayanan						<i>P Value</i>
	Efektif		Tidak Efektif		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Berkualitas	100	96.2	4	3.8	124	95.4	0,345
Kurang Berkualitas	24	92.3	2	7.7	6	4.6	

Berdasarkan Tabel 3, yang menggambarkan hubungan antara fleksibilitas sistem dengan efektivitas pelayanan, data menunjukkan bahwa dari 124 responden yang menilai kemampuan adaptasi sistem (fleksibilitas) berkualitas tinggi, sebanyak 96,2% menilai pelayanan efektif, sedangkan 3,8% menilai tidak efektif. Sementara itu, dari 6 responden yang menilai fleksibilitas sistem rendah, sebanyak 92,3% menilai pelayanan efektif dan 7,7% menilai tidak efektif di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan tabulasi silang (*crosstabs*), kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi menggunakan metode *Chi-Square*. Berdasarkan hasil *Fisher's Exact Test*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,345 ($p > 0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan signifikan antara fleksibilitas sistem dengan efektivitas pelayanan ditolak, dan hipotesis nol (H_0) diterima, yang menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut.

Tabel 4. Hubungan *Integration* dengan Efektivitas Pelayanan (n=130)

<i>Integration</i>	Efektivitas Pelayanan						<i>P Value</i>
	Efektif		Tidak Efektif		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Berkualitas	107	96.4	4	3.6	111	95.4	0,212
Kurang Berkualitas	17	89.5	2	10.5	19	4.6	

Berdasarkan Tabel 4, yang menyajikan hubungan antara integrasi sistem dengan efektivitas pelayanan, data menunjukkan bahwa dari 111 responden yang menilai integrasi sistem berkualitas tinggi, sebanyak 96,4% menilai pelayanan efektif, sementara 3,6% menilai tidak efektif. Sebaliknya, dari 19 responden yang menilai integrasi sistem rendah, hanya 10,5% yang menilai pelayanan efektif, sedangkan 89,5% menilai pelayanan tidak efektif di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan tabulasi silang (*crosstabs*), kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi menggunakan metode *Chi-Square*. Berdasarkan hasil *Fisher's Exact Test*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,212 ($p > 0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan signifikan antara integrasi sistem dengan efektivitas pelayanan ditolak, dan hipotesis nol (H_0) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara integrasi sistem dengan efektivitas pelayanan kesehatan.

Tabel 5. Hubungan *Accessibility* dengan Efektivitas Pelayanan (n=130)

<i>Accessibility</i>	Efektivitas Pelayanan						<i>P Value</i>
	Efektif		Tidak Efektif		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Berkualitas	119	98.3	2	1.7	124	95.4	0,000
Kurang Berkualitas	5	55.6	4	44.4	6	4.6	

Berdasarkan Tabel 5, yang menggambarkan hubungan antara aksesibilitas sistem dengan efektivitas pelayanan, data menunjukkan bahwa dari 124 responden yang menilai aksesibilitas sistem berkualitas tinggi, sebanyak 98,3% menilai pelayanan efektif, sementara hanya 1,7% yang menilai tidak efektif. Sebaliknya, dari 6 responden yang menilai aksesibilitas sistem rendah, sebanyak 55,6% menilai pelayanan efektif dan 44,4% menilai tidak efektif di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan tabulasi silang (*crosstabs*), kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi menggunakan metode *Chi-Square*. Berdasarkan hasil *Fisher's Exact Test*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan signifikan antara aksesibilitas sistem dengan efektivitas pelayanan diterima, dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara aksesibilitas sistem dengan efektivitas pelayanan kesehatan.

Tabel 6. Hubungan *Respon Time* dengan Efektivitas Pelayanan (n=130)

<i>Accessibility</i>	Efektivitas Pelayanan						<i>P Value</i>
	Efektif		Tidak Efektif		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Berkualitas	101	98.2	2	4.8	124	95.4	0,017
Kurang Berkualitas	23	85.2	4	14.8	6	4.6	

Berdasarkan Tabel 5, yang menyajikan hubungan antara response time sistem dengan efektivitas pelayanan, data menunjukkan bahwa dari 124 responden yang menilai response time sistem berkualitas tinggi, sebanyak 98,2% menilai pelayanan efektif, sedangkan 4,8% menilai tidak efektif. Sementara itu, dari 6 responden yang menilai response time sistem rendah, sebanyak 85,2% menilai pelayanan efektif, dan 14,8% menilai tidak efektif di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan tabulasi silang (*crosstabs*), kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi menggunakan metode *Chi-Square*. Berdasarkan hasil *Fisher's Exact Test*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,017 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan signifikan antara *response time* sistem dengan efektivitas pelayanan diterima, dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan secara statistik antara response time sistem dengan efektivitas pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua hipotesis yang tidak didukung, yaitu fleksibilitas dan integrasi. Sebaliknya, terdapat tiga hipotesis yang didukung, yaitu *reliability*, *accessibility*, dan *response time*.

Pembahasan

a. *Reliability* dan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan (*reliability*) dengan efektivitas pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi memanfaatkan aplikasi *whatsapp* untuk pendaftaran rawat jalan BPJS. Pemilihan *whatsapp* didasarkan pada penggunaannya yang luas di masyarakat serta antarmuka yang ramah pengguna, sehingga secara langsung meningkatkan konsistensi dan mengurangi kesalahan dalam proses pendaftaran. Temuan ini mengindikasikan bahwa keandalan sistem, yang didukung oleh penggunaan *whatsapp*, secara efektif mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dengan meminimalkan kesalahan dalam pendaftaran daring. Namun, ketergantungan platform ini pada konektivitas internet menyoroti perlunya opsi pendaftaran alternatif untuk menjamin keberlangsungan layanan ketika terjadi gangguan teknis.

Hal ini sejalan dengan pernyataan (Rohman, 2022) dan (Breznická et al., 2023), bahwa layanan yang dirancang dengan tingkat keandalan tinggi sejak awal memiliki kemampuan untuk memantau serta menjaga konsistensinya, yang pada akhirnya mendukung efektivitas jangka panjang.

b. *Flexibility* dan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan

Hasil analisis menunjukkan bahwa fleksibilitas sistem tidak memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan efektivitas pelayanan. Observasi lapangan mengungkap adanya kekakuan dalam sistem pendaftaran BPJS yang telah bergantung pada *whatsapp* selama lima tahun terakhir tanpa adanya pembaruan prosedural. Akibatnya, pasien BPJS menilai sistem tersebut kurang inovatif dan tidak mengalami peningkatan yang berarti. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan fleksibilitas yang didefinisikan sebagai kemampuan sistem untuk beradaptasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk infrastruktur yang kurang memadai serta keterbatasan pemahaman pengguna dalam berinteraksi secara efektif dengan sistem. Hambatan-hambatan tersebut

kemungkinan berkontribusi pada tidak ditemukannya hubungan signifikan antara fleksibilitas dengan efektivitas pelayanan.

Kesimpulan ini sejalan dengan penelitian (Troisi et al., 2022) yang menyatakan bahwa fleksibilitas sering kali sulit diwujudkan dalam praktik pelayanan kesehatan sehari-hari karena rendahnya keterlibatan staf, kurangnya pelatihan internal, serta budaya organisasi yang belum siap menghadapi transformasi digital.

c. *Integration dan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara integrasi sistem dengan efektivitas pelayanan. Observasi di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi menemukan adanya permasalahan dalam integrasi sistem, khususnya terkait tidak adanya sinkronisasi jadwal dokter secara *real-time* akibat ketiadaan pembaruan otomatis. Keterbatasan ini berdampak negatif terhadap koordinasi dan berkontribusi pada ketidakefisienan dalam penyelenggaraan pelayanan. Tidak ditemukannya hubungan signifikan antara integrasi sistem dan efektivitas pelayanan dapat disebabkan oleh beberapa hambatan, seperti ketidakcocokan sistem, perbedaan prosedur operasional, serta resistensi perubahan di kalangan sumber daya manusia

Temuan ini didukung oleh (Suhermanto et al., 2022) yang menyatakan bahwa upaya integrasi seringkali menghadapi tantangan berupa kurangnya komitmen, keterbatasan sumber daya, dan infrastruktur teknologi informasi yang belum optimal. Hal ini semakin diperkuat oleh (Oladele, 2024), yang menemukan bahwa integrasi sistem yang buruk dapat menghambat pertukaran data dan informasi, sehingga pada akhirnya menurunkan efisiensi pelayanan.

d. *Accessibility dan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan*

Berdasarkan hasil penelitian, aksesibilitas memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan. Observasi lapangan mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa penerapan fitur aksesibilitas yang baik seperti reservasi daring melalui *whatsapp* memudahkan pasien dalam mengakses layanan pendaftaran. Pasien hanya perlu mencantumkan nomor peserta BPJS dan mengunggah dokumen pendukung, seperti surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP 1). Penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan. Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, kemudahan pasien melakukan pendaftaran secara daring tanpa harus datang langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, aksesibilitas saja tidak cukup. Keberhasilannya masih dipengaruhi oleh faktor-faktor rentan seperti literasi digital pengguna dan keterbatasan konektivitas internet yang tidak merata.

Temuan ini sejalan dengan (Darmawan et al., 2024) yang menyatakan bahwa kemudahan akses terhadap layanan kesehatan secara signifikan meningkatkan efisiensi sekaligus efektivitas pelayanan, sehingga mampu menjangkau populasi yang lebih luas. Hal serupa juga ditegaskan oleh (Schrammel, 2024) yang menemukan bahwa lingkungan pelayanan kesehatan dengan tingkat aksesibilitas tinggi sangat berkaitan erat dengan peningkatan hasil pelayanan rumah sakit.

e. *Response Time dan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan*

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara response time dengan efektivitas pelayanan. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa Rumah

Sakit Islam Pondok Kopi memanfaatkan sistem pendaftaran daring melalui *whatsapp* yang dilengkapi dengan fitur *chatbot* otomatis. Fitur ini mampu memberikan respon cepat dan real-time, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa *response time* yang cepat mempermudah proses pendaftaran pasien di RS Islam Jakarta Pondok Kopi. Namun, efektivitas pelayanan yang optimal hanya dapat dicapai apabila kecepatan respon sistem diintegrasikan dengan faktor lain seperti relevansi solusi, keandalan sistem, serta akurasi informasi.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Sulma 2023 yang menemukan bahwa *response time* dari sistem atau aplikasi berkontribusi pada proses yang lebih efisien, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Hal ini juga didukung oleh Mita Arsanti 2023 yang menekankan bahwa *response time* yang optimal tidak hanya memperlancar penyampaian layanan, tetapi juga mengurangi waktu tunggu pasien serta meningkatkan rasa kepastian dalam proses pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara beberapa dimensi kualitas sistem dengan efektivitas pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability*, *accessibility*, dan *response time* memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan efektivitas pelayanan. Sebaliknya, hasil analisis memperlihatkan bahwa *flexibility* dan *integration* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan rawat jalan. Temuan ini mengindikasikan bahwa *reliability*, *accessibility*, dan *response time* berperan lebih penting dalam mendukung efektivitas pelayanan dibandingkan dengan *flexibility* dan *integration*. Hal ini menegaskan adanya implikasi penting bagi manajemen pelayanan kesehatan, yaitu perlunya memprioritaskan peningkatan pada dimensi kualitas sistem yang memberikan pengaruh paling besar terhadap efektivitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 1(1), 1–24.
- Amallia, A. (2024). *Digitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan*. 3(3), 151–158. <https://doi.org/10.55080/Mjn.V3i3.1103>
- Azizah, S. (2024). Analisis Situasi Dan Identifikasi Layanan Rawat Jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 10(1), 102–106. <https://doi.org/10.58550/Jka.V10i1.239>
- Breznická, A., Kohutiar, M., Krbařa, M., Eckert, M., & Mikuř, P. (2023). Reliability Analysis During The Life Cycle Of A Technical System And The Monitoring Of Reliability Properties. *Systems*, 11(12). <https://doi.org/10.3390/Systems11120556>
- Darmawan, I., Sumarsono, M. M., Dean, J., Prabowo, E., & Padjadjaran, U. (2024). *ABSTRAK Pelayanan Kesehatan Digital Berperan Krusial Dalam Mewujudkan*. 5(12).
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online

- Dengan Metode Technology Acceptance Model Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–233. <https://doi.org/10.25047/J-Remi.V1i3.2048>
- Ditjen Yankes. (2025). *Rumah Sakit (Nasional)*. https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/dashboard_rs?id=0
- Firmansyah, M. P., Utama, T., Kasumawati, F., & Rismayni, S. S. (2023). *Tinjauan Pelaksanaan Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Pieces Di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda Tahun 2023 Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Terhadap Pelayanan Pasien*. 3(1).
- Herdiani, F. D. (2021). Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) Dalam Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Aset Properti: Studi Kasus PT. Pos Properti Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(1), 31–38. <https://doi.org/10.22437/Jiituj.V5i1.12886>
- Indah, P. (2023). Literasi Digital Pengguna Internet Indonesia Guna Mewujudkan Budaya Damai Di Ruang Mayantara. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 1208–1215. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/5308>
- Irawan, M. (2021). *Menentukan Ukuran Sampel Penelitian Di Bidang Matematika Pada Skala Data Metrik*. 16(1), 98–102.
- Kambur, E. (2024). Future Health Technology Trends , Policy , And Governance Perspective: The Turkish Case. *Health Research Policy And Systems*. <https://doi.org/10.1186/S12961-024-01217-4>
- Mita Arsanti, E. M. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 225–236. <https://doi.org/10.52235/Cendekiamedika.V8i2.226>
- Nugroho, R. H. (2023). Root Cause Analysis Penghambat Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(1), 35–43. <https://doi.org/10.59737/Jpi.V14i1.227>
- Nur Septianingsih, E. K. A. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soedono Madiun. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Oladele, S. (2024). *Challenges And Solutions For Interoperability In Health Informatics : A Focus On Data Privacy*. October.
- Pujilestari. (2024). *Implementasi Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Dr . Soeratto Gemolong*. 1–6.
- Puspipitek, J. R., Pamulang, K., Tangerang, K., Sim, I., & Digital, B. (2023). *Webinar Nasional Humanis 2023*. 3(2), 847–857.
- Rohman, H. (2022). *Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi Whatsapp*. 10(1), 18–26. <https://doi.org/10.47007/Inohim.V10i1.397>
- Salim, N. A. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Elektronik Medical Record (EMR) Di Rawat Jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(2), 7–12. <https://doi.org/10.47701/Infokes.V12i2.1555>
- Saputra, M. G., Nurdiana, F., Mahfiroh, A. P., & Nuriyati. (2020). Hubungan Pendaftaran Online Dan Offline Dengan Kepuasan Pasien. *Johc*, 1(1), 1–7.
- Schrammel, & M. (2024). *Dialnet-Fromuserperceptiontoarchitecture-10174081.Pdf*.
- Segara, K. G. (2025). *Perkembangan Teknologi Informasi Di Indonesia : Tantangan Dan Peluang*. 3(1).
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/Mp.5.1.2021.53-64>

- Suhermanto, D. F., Roziqin, A., Sihidi, I. T., Indrawan, T., & Rahmawati, Y. (2022). Formulating Integrated Public Services In Batu City: A Preliminary Study. *Journal Of Governance And Public Policy*, 9(2), 82–95. <https://doi.org/10.18196/Jgpp.V9i2.13482>
- Sulma. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(2), 155–175. <https://doi.org/10.33701/Jtpm.V3i2.3673>
- Troisi, R., De Simone, S., Vargas, M., & Franco, M. (2022). The Other Side Of The Crisis: Organizational Flexibility In Balancing Covid-19 And Non-Covid-19 Health-Care Services. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/S12913-022-08486-1>
- Zhang, G., Li, B., Gu, Z., Yang, W., & Wang, Y. (2025). *In-Depth Examination Of The Functionality And Performance Of The Internet Hospital Information Platform : Development And Usability Study* Corresponding Author : 26. <https://doi.org/10.2196/54018>