

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang

Ni Made Deviana Widiyanti, Sutopo Patria Jati, * Rani Tiyas Budiyantri**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*

Email: madedeviana@gmail.com

ABSTRACT

The development of online-based information technology in the health sector can improve the quality of hospital services. Currently, Diponegoro National Hospital has implemented outpatient registration based on the "RSND-Ku" android application, and 70% of patients use the application. This study aims to describe the effectiveness and factors that influence the implementation of online registration services for outpatients at the Diponegoro National Hospital Semarang by applying a quantitative method with a descriptive analytic approach to 100 patients who use online registration services aged 20-40 years. The results showed that there is a relationship between the factors that influence the implementation of outpatient online registration services, namely the p-value of system quality of 0.000, the correlation coefficient of 0.460, the p-value of the information quality value of 0.000 and the correlation of 0.472, the p-value of service quality of 0.000 and the correlation of 0.498, and use with a p value of 0.000 and a correlation of 0.441. As for further research, the researcher suggests improvements to optimize the smoothness of the system, completeness of information, updating services, and socializing the flow of online registration services.

Keywords : *Effectiveness, Online Registration Service, RSND-Ku application.*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan secara umum yang mendukung upaya kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ialah salah satu institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Instalasi rawat jalan biasanya menyediakan pelayanan yang diawali dengan proses penerimaan pendaftaran pasien untuk pasien baru maupun pasien lama.¹

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan merupakan suatu pintu utama yang dimiliki rumah sakit dalam memberikan kesan pertama yang baik terhadap pasien sebagai konsumen yang bertujuan mewujudkan sistem informasi rumah sakit sehingga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Agar dapat meningkatkan keberhasilan pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu memperhatikan mutu pelayanan terhadap tiap pasiennya.²

Kelancaran dan kemudahan sistem informasi yang diberikan oleh rumah sakit sebagai upaya untuk mempercepat pelayanan pada pasien, dan meningkatkan standar mutu

pelayanan pada pendaftaran pasien rawat jalan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, bahwa standar waktu tunggu pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit harus tidak melebihi batas yang telah ditetapkan yaitu memerlukan waktu maksimal ≤ 60 menit.³

Menurut hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang, diketahui bahwa sebelum adanya pendaftaran online, pasien harus melakukan pendaftaran langsung (*on-site*) dimana pasien harus datang ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrian dan harus menunggu lama sekitar $\pm 8,5$ jam, waktu tersebut didapat ketika pasien mendaftar ke rumah sakit untuk mendapatkan kuota berobat, mengambil nomor antrian, sampai dengan menunggu di poli yang dituju untuk mendapatkan pelayanan dokter. Hal ini sesuai dengan kebijakan BPJS Kesehatan bahwa jadwal praktik dokter disesuaikan dengan kuota pasien di tiap poli yang harus terpenuhi.

Dalam permasalahan lamanya waktu tunggu pada pelayanan pendaftaran dan panjangnya antrian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro merupakan hal yang harus segera diatasi karena dapat menyebabkan proses pelayanan kesehatan menjadi terlambat dan terhambat sehingga mempengaruhi penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.⁴ Selain itu, kenyamanan pasien pastinya akan terganggu karena lamanya pelayanan akan berdampak pada kesan pasien untuk rumah sakit tersebut. Berdasarkan data yang didapat dari Rumah Sakit Nasional Diponegoro dari rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro pada bulan November 2020 sebanyak 234 pasien per hari dalam rentang waktu 3 jam, pasien yang datang pada waktu bersamaan pada pukul 07.00 WIB – 10.00 WIB.

Waktu tunggu pasien poliklinik juga dilakukan studi pendahuluan melalui observasi dengan menghitung waktu kedatangan pasien di loket pendaftaran hingga

pasien mendapatkan pemeriksaan di poliklinik. Berdasarkan data hasil observasi waktu kedatangan pasien rawat jalan dari ketiga pasien menunjukkan bahwa pasien lebih lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan dokter dengan rata-rata waktu tunggu 1 jam 9 menit. Artinya, rata-rata waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan masih terbilang cukup lama berkisar ≥ 1 jam untuk mendapatkan pelayanan dokter. Selain itu, masih terdapat kekurangan pada pemberitahuan mengenai kelengkapan jadwal praktik dokter dan menu antrian. Relevan dengan penelitian Jessica (2017) yang mengatakan bahwa proses waktu tunggu pasien poliklinik di Rumah Sakit Nasional Diponegoro belum dalam kondisi lean dengan rasion non value added activity dibandingkan total aktifitas adalah 3 : 7 atau sebesar 42.85%. Sedangkan organisasi dikatakan sudah lean apabila rasion antara waste dengan total aktivitas minimum telah mencapai 30%.⁵

Namun, di era digital saat ini dengan perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan yang semakin pesat, melalui Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Nasional Diponegoro Nomor 2432 Tahun 2020 tentang Pendaftaran Pasien Telekonsultasi Aplikasi RSND-Ku yang mulai diterapkan pada bulan September tahun 2020, Rumah Sakit Nasional Diponegoro telah membuat sebuah inovasi yaitu pelayanan pendaftaran online berbasis aplikasi android yang dinamakan Aplikasi RSND-Ku. Aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan, sehingga dapat mengatasi permasalahan antrian pada pelayanan pendaftaran.⁶ Sejak adanya aplikasi RSND-Ku, sebanyak 70% pasien di Rumah Sakit Nasional Diponegoro telah menggunakan layanan pendaftaran online berbasis android tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pendaftaran online pada pasien

rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode statistik korelasi. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan suatu pengukuran (statistik), sedangkan metode statistik korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian. Penelitian ini dilakukan mulai bulan November 2020 - April 2021 di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan pengguna layanan pendaftaran online di Rumah Sakit Nasional Diponegoro berjumlah 100 responden menggunakan rumus Slovin dengan teknik *insidental sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan bertemu peneliti di lokasi penelitian sesuai dengan konteks penelitian berdasarkan kriteria inklusi yaitu pasien rawat jalan yang pernah menggunakan pelayanan pendaftaran berbasis online, pasien yang bersedia menjadi responden hanya berusia 20-40 tahun, dan keluarga pasien yang dapat mengakses aplikasi RSND-Ku. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak bersedia menjadi responden dan pengguna yang memiliki kendala dengan *smartphonenya*.

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung dan tetap menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan instrument penelitian yaitu kuisisioner penelitian. Semua item pertanyaan didalam kuisisioner penelitian telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kepada 30 responden diluar sampel penelitian dan hasilnya valid dan reliabel. Hasil dari data primer yang telah didapatkan, lalu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS kemudian data dianalisis dengan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan variabel bebas dan variabel terikat dalam

tabel distribusi frekuensi dan narasi. Sedangkan analisis bivariat guna mencari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*. Penelitian ini telah lolos kaji etik dengan Nomor: 89/EA/KEPK-FKM

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	F	%
1.	Usia		
	Usia Dewasa Awal (20-30 Tahun)	59	59,0
	Usia Dewasa Pertengahan (31-40 Tahun) ⁷	41	41,0
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	25	25,0
	Perempuan	75	75,0
3.	Jenis Handphone		
	Android	94	94,0
	Bukan Android	6	6,0
4.	Status Pengguna		
	Pasien	70	70,0
	Keluarga Pasien	30	30,0
5.	Kelompok Pasien Rawat Jalan		
	Pasien Baru	20	20,0
	Pasien Lama	80	80,0

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui dari 100 responden menunjukkan sebagian besar berusia muda (59%) dengan rata-rata responden yang menggunakan pelayanan pendaftaran online berusia 29 tahun, berjenis kelamin perempuan (75%), memiliki jenis handphone berspesifikasi android (94%), status pengguna sebagai pasien (70%), dan kelompok pasien rawat jalan merupakan pasien lama (80%).

Efektivitas Penerapan Pelayanan Pendaftaran Online Serta Variabel Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

No	Variabel	F	%
----	----------	---	---

1. Efektivitas Penerapan Pelayanan Pendaftaran Online	Efektif	54	54,0
	Kurang Efektif	46	46,0
2. Kualitas Sistem	Kurang Baik	49	49,0
	Baik	51	51,0
3. Kualitas Informasi	Kurang Baik	55	55,0
	Baik	45	45,0
4. Kualitas Layanan	Kurang Baik	47	47,0
	Baik	53	53,0
5. Penggunaan	Kurang Baik	50	50,0
	Baik	50	50,0

Efektivitas Penerapan Pelayanan Pendaftaran Online Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro

Efektivitas berfokus pada hasil yang dicapai. Efektivitas berkaitan dengan tujuan yang diinginkan dan hasil yang dicapai. Efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online diukur dengan menggunakan teori Budiani (2007) yang terdiri dari ketepatan sasaran yang dituju, sosialisasi program, dan tujuan program.⁸

Berdasarkan pada tabel 2 diatas, diketahui bahwa responden yang menilai pelayanan pendaftaran online sudah efektif (54%) sedangkan responden merasa pelayanan pendaftaran online kurang efektif (46%). Aspek tujuan program merupakan aspek yang paling mempengaruhi keefektifan (54%) dilihat dari sebanyak 75 responden yang memilih sangat setuju bahwa pelayanan aplikasi RSND-Ku memudahkan responden untuk melakukan pendaftaran tanpa harus datang ke Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang, sedangkan aspek yang paling mempengaruhi ketidakefektifan (46%) yaitu pada aspek sosialisasi program yang dilihat dari sebanyak 5 responden memilih sangat tidak setuju bahwa pengguna memperoleh informasi mengenai alur pelayanan pendaftaran online melalui brosur.

Berdasarkan hasil penelitian dari keseluruhan pertanyaan yang ada di kuisioner, diketahui bahwa sebanyak (35,27%)

responden menyatakan setuju bahwa efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online efektif. Kemudian sebanyak (53,36%) responden menyatakan sangat setuju, sebanyak (7,82%) responden menyatakan cukup setuju, sebanyak (3%) responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak (0,55%) responden menyatakan sangat tidak setuju.

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kualitas antara perpaduan *software* dan *hardware* pada sistem informasi yang berfokus pada performa dari sistem tersebut, sehingga perpaduan antara perangkat lunak dan perangkat keras pada sistem informasi sangat berperan penting. Sistem yang baik merupakan sistem yang memperlihatkan pengguna suatu layanan sistem informasi merasa bahwa dalam mengoperasikan dan menggunakan sistem informasi tersebut mudah, dan pengguna tidak memerlukan *effort* yang lebih untuk menggunakannya. Kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, dan perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan pengguna.⁹

Berdasarkan pada tabel 2 diatas, diketahui bahwa responden merasa kualitas sistem baik (51%), dan (49%) pasien merasa kualitas sistem kurang baik. Kualitas sistem kurang baik dikarenakan layanan aplikasi RSND-Ku sulit digunakan dengan lancar karena kendala sistem dan kurang menjamin keamanan data pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari pertanyaan yang ada di kuisioner, diketahui bahwa sebanyak (40,67%) responden menyatakan setuju bahwa kualitas sistem pada pelayanan pendaftaran online aplikasi RSND-Ku baik. Kemudian sebanyak (48,67%) responden menyatakan sangat setuju, sebanyak (8,5%) responden menyatakan cukup setuju, sebanyak (1,83%) responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak (0,3%) responden menyatakan sangat tidak setuju.

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi ialah suatu output yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi merupakan

sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi kebutuhan pengguna pada suatu layanan yang digunakan oleh pengguna.

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang didapat oleh pengguna dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin baik kualitas informasi akan semakin mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna.

Berdasarkan tabel 2 diatas, diketahui bahwa responden yang merasa kualitas informasi kurang baik (55%), dan merasa kualitas informasi baik (45%). Kualitas informasi kurang baik dikarenakan informasi yang tersedia pada setiap menu layanan aplikasi RSND-Ku kurang lengkap dan detail, serta layanan aplikasi RSND-Ku kurang menyediakan informasi yang *up to date*, contohnya pada menu jadwal praktik dokter dan menu antrian.

Berdasarkan hasil penelitian dari pertanyaan yang ada di kuisioner, diketahui bahwa sebanyak (45,5%) responden menyatakan setuju bahwa kualitas informasi pada pelayanan pendaftaran online aplikasi RSND-Ku baik. Kemudian sebanyak (39%) responden menyatakan sangat setuju, sebanyak (14,67%) responden menyatakan cukup setuju, sebanyak (0,83%) responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak (0%) responden menyatakan sangat tidak setuju.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan berfokus dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna sistem informasi dalam hal fitur layanan yang tersedia pada aplikasi pendaftaran online. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari sudut pandang atau persepsi pengguna sistem informasi tersebut yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan sistem informasi yang digunakan.

Variabel ini menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi. Sistem informasi dapat dikatakan efektif apabila kualitas layanan dapat memberikan respon dan pemenuhan kebutuhan bagi pengguna layanan sistem informasi.

Berdasarkan tabel 2 diatas, diketahui bahwa responden merasa kualitas layanan baik (53%), dan (47%) responden merasa kualitas layanan kurang baik. Kualitas layanan kurang baik dikarenakan tampilan menu pada layanan aplikasi RSND-Ku kurang menarik, dan sulit menangkap perintah serta proses loading pada aplikasi memerlukan waktu tunggu lama yang dimaksud adalah petugas layanan sistem informasi di rumah sakit kurang responsif dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan aplikasi RSND-Ku.

Berdasarkan hasil penelitian dari pertanyaan yang ada di kuisioner, diketahui bahwa sebanyak (45,67%) responden menyatakan setuju bahwa kualitas layanan pada pelayanan pendaftaran online aplikasi RSND-Ku baik. Kemudian sebanyak (48,83%) responden menyatakan sangat setuju, sebanyak (8,67%) responden menyatakan cukup setuju, sebanyak (1,67%) responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak (0,167%) responden menyatakan sangat tidak setuju.

4. Penggunaan

Penggunaan merupakan sikap seseorang dalam menerima dan memilih untuk menggunakan suatu layanan sistem informasi. Variabel ini dapat diukur dengan indikator yaitu pengalaman pasien dalam menggunakan layanan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan tabel 2 diatas, diketahui bahwa responden yang merasa penggunaan pelayanan pendaftaran online baik (50%) dan kurang baik (50%). Penggunaan kurang baik dikarenakan responden merasa menggunakan layanan pendaftaran online tidak berdasarkan arahan dari temannya, dan tidak menggunakan layanan aplikasi RSND-Ku secara langsung melainkan perlu meminta bantuan orang lain untuk mengaksesnya.

Berdasarkan hasil penelitian dari pertanyaan yang ada di kuisioner, diketahui sebanyak (32,5%) responden menyatakan setuju bahwa penggunaan pada pelayanan pendaftaran online aplikasi RSND-Ku baik. Kemudian sebanyak (45,83%) responden menyatakan sangat setuju, sebanyak (10%)

responden menyatakan cukup setuju, sebanyak (8,5%) responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak (3,167%) responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hubungan Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan dengan Efektivitas Penerapan Pelayanan Pendaftaran Online

Tabel 3. Analisis Hubungan antara Variabel Faktor-Faktor dengan Efektivitas Penerapan Pelayanan Pendaftaran Online

Variabel	Correlation Coefficient	P Value
Kualitas Sistem	0,460	0,000
Kualitas Informasi	0,472	0,000
Kualitas Layanan	0,498	0,000
Penggunaan	0,441	0,000

1. Kualitas Sistem

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) dengan nilai korelasi sebesar 0,460. Hal ini menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi sedang sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas sistem dengan efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian DeLone dan McLean (2003) yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu sistem informasi adalah kualitas sistem.⁹ Kemudian selaras dengan pendapat Prihanto (2017) yang mengemukakan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh yang cukup besar pada efektivitas sistem informasi tersebut.¹⁰ Sedangkan menurut Prastiwi dan Jumino (2018) juga mengungkapkan bahwa kualitas sistem berperan penting dan memiliki hasil yang sangat efektif dalam mempengaruhi efektivitas sebuah aplikasi.¹¹

Menurut penelitian dari Mc Gill et al (2011) serta Livari (2005) juga membuktikan bahwa efektivitas suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem. Semakin baik kualitas sistem yang diberikan, maka

akan semakin efektif pula layanan sistem informasi tersebut digunakan oleh pengguna.

2. Kualitas Informasi

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) dengan nilai korelasi sebesar 0,472 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi sedang sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas informasi dengan efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian DeLone dan McLean (2003) yang berpendapat bahwa kualitas informasi dapat dikatakan baik apabila relevan atau sesuai dengan kebutuhan pengguna dan penyajian yang tepat. Kemudian selaras dengan pendapat Prihanto (2017) mengatakan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap efektivitas penerapan sistem informasi.

Menurut Prastiwi dan Jumino (2018) juga mengungkapkan bahwa kualitas informasi memiliki hasil yang sangat efektif dalam mempengaruhi efektivitas sebuah aplikasi. Mc Gill et al. (2011) serta Livari (2005) juga mengemukakan bahwa efektivitas suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi. Efektivitas penggunaan layanan sistem informasi dapat ditunjang dengan kualitas informasi yang diberikan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas informasi yang diberikan, maka semakin efektif layanan sistem informasi tersebut digunakan oleh pengguna.

3. Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) dengan nilai korelasi sebesar 0,498 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi sedang sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online.

Hasil dari penelitian ini relevan dengan penelitian DeLone dan McLean (2003) yang mengemukakan bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi efektivitas pelayanan

sistem informasi. Karena jika kualitas layanan baik, maka baik dan efektif pula sistem informasi tersebut digunakan oleh pengguna.

Kemudian menurut Prastiwi dan Jumino (2018) juga mengungkapkan bahwa kualitas layanan memiliki hasil yang sangat efektif dalam mempengaruhi efektivitas sebuah aplikasi, sehingga peningkatan kualitas layanan akan berdampak pula pada keefektifan suatu aplikasi. Berdasarkan penelitian yang dikemukakan oleh Mc Gill et al (2011) serta Livari (2005) juga membuktikan bahwa efektivitas suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas layanan.^{12,13}

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka dapat mempengaruhi efektivitas penerapan pelayanan sistem informasi tersebut, sedangkan jika semakin rendah kualitas layanannya, maka akan semakin rendah pula efektivitas pelayanan sistem informasi.

4. Penggunaan

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) dengan nilai korelasi sebesar 0,441 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi sedang sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan dengan efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online.

Hasil dari penelitian ini dikatakan relevan dengan penelitian DeLone dan McLean (2003) yang mengemukakan penggunaan sistem informasi dapat mengukur keefektifan sistem informasi. Kemudian menurut Prastiwi dan Jumino (2018) juga mengungkapkan bahwa intensitas penggunaan memiliki hasil yang sangat efektif dalam mempengaruhi efektivitas sebuah aplikasi. Jadi, semakin baik dalam menggunakan suatu layanan sistem informasi, maka semakin efektif pula layanan sistem informasi tersebut.

KESIMPULAN

Dengan adanya pelayanan pendaftaran berbasis online pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro sebanyak

(54%) pasien menilai layanan aplikasi RSND-Ku sudah efektif untuk melakukan pendaftaran online dan aspek tujuan program adalah aspek yang paling mempengaruhi hasil dari keefektifan layanan aplikasi RSND-Ku. Terdapat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dengan efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro yaitu kualitas sistem *p-value* 0,000, $r = 0,460$, kualitas informasi *p-value* 0,000, $r = 0,472$, kualitas layanan *p-value* 0,000, $r = 0,498$, dan penggunaan *p-value* 0,000, $r = 0,441$. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan memiliki hubungan terhadap efektivitas penerapan pelayanan pendaftaran online dan memiliki arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi sedang.

Saran bagi Rumah Sakit Nasional Diponegoro yaitu memperbaiki aspek sosialisasi program yang kurang efektif, serta meningkatkan kualitas informasi yang dinilai kurang baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Rumah Sakit Nasional Diponegoro atas ijin yang diberikan serta kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
2. Nurdini W. 2008. Analisis Lost Patient di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya.
3. Kementrian Kesehatan RI. 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400.
4. Kakiay TJ. 2004. Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata. Yogyakarta:

Andi.

5. Pualamsyah JC, Sudiro S. 2017. Identifikasi Waste pada Waktu Tunggu Pasien Rumah Sakit Nasional Diponegoro dengan Pendekatan Lean Hospital. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
6. Rumah Sakit Nasional Diponegoro. 2020. Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Nasional Diponegoro Nomor 2432 Tahun 2020 tentang Pendaftaran Pasien Telekonsultasi Aplikasi RSND-Ku.
7. Hurlock. 2002. Psikologi Perkembangan, Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan. Jakarta: Erlangga.
8. Budiani NW. 2007. Efektivitas Program Penanggulangan Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Ekon dan Sos INPUT*. Volume 2, Nomor 1.
9. DeLone WH, McLean ER. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. In: *Journal of Management Information Systems*.
10. P P. 2017. Peran Kualitas Informasi, Sistem, Layanan, Serta Kepuasan Pengguna Bagi Efektivitas Penerapan E-Money. *J Qual*. 2017; Volume 7, Nomor 26. Halaman 233–254.
11. Prastiwi MA, Jumino J. 2018. Efektivitas Aplikasi Ipusnas sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *J Ilmu Perpust*.
12. McGill T, Hobbs V, Klobas J. 2011. User Developed Applications and Information Systems Success. *Inf Resour Manag J*.
13. Iivari J. 2005. An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base Adv Inf Syst*.