

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP DIGITALISASI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ADINDA MEDICAL CENTRE KECAMATAN PANCA RIJANG, KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Iftitah Nur Izza S.¹, Andi Uceng²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: iftitahtita013@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di Rumah Sakit Adinda Medical Centre Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pada bulan November hingga Desember 2025 yang berjumlah 1.941 orang, dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin sebanyak 95 responden. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Kepuasan pasien diukur berdasarkan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan digitalisasi pelayanan kesehatan meliputi pendaftaran online, rekam medis elektronik, penunjang digital, dan pengelolaan obat.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Digitalisasi, Pelayanan Kesehatan.

Abstract

This study aims to determine and analyze the level of outpatient satisfaction with the digitalization of health services and the factors influencing it at Adinda Medical Centre Hospital, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency. This study used a quantitative method with a descriptive approach. The population in this study was all outpatients from November to December 2025, totaling 1,941 people, with a sample size of 95 respondents selected using the Slovin formula. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. Patient satisfaction was measured using the indicators of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while the digitalization of health services included online registration, electronic medical records, digital support, and drug management.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatients, Digitalization, Health Services.

A. PENDAHULUAN

Kesehatan memiliki peran penting dalam kehidupan manusia sehingga penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu terus diperbaiki untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik. Dalam hal ini, rumah sakit sebagai institusi yang menyediakan layanan kesehatan berkewajiban memenuhi kebutuhan pasien melalui pelayanan yang mengutamakan ketepatan, kecepatan, keamanan, dan kualitas (Savira Winda, 2023). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, sistem pelayanan kesehatan kini mengalami transformasi menuju arah digitalisasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. Pada sektor transportasi darat, pelayanan pengujian kendaraan bermotor memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan keselamatan lalu lintas, kelayakan teknis kendaraan, dan

perlindungan masyarakat. Pengujian berkala kendaraan bermotor menuntut proses administrasi dan teknis yang tertib, tepat waktu, dan terstandar. Oleh karena itu, pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) menjadi penting untuk mendukung pengelolaan pendaftaran, pemeriksaan teknis, penerbitan bukti lulus uji, serta pengarsipan data hasil pengujian secara lebih terintegrasi (Kurniawan & Indrayana, 2023).

Keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi salah satu penyebab kurang optimalnya penerapan digitalisasi di rumah sakit ini. Fasilitas seperti komputer dan perangkat medis yang terintegrasi dengan sistem digital masih minim baik dari segi jumlah maupun kualitas. Hal tersebut berdampak pada terjadinya antrean panjang karena tenaga medis harus bergantian menggunakan perangkat yang tersedia. Selain itu, belum meratanya jaringan internet di beberapa area rumah sakit turut menghambat kelancaran pelayanan berbasis digital, sehingga proses pelayanan kepada pasien tidak dapat berjalan dengan maksimal.

Tantangan dalam penerapan digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan perangkat dan sistem yang digunakan, tetapi juga menyangkut keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi tersebut. Banyak tenaga medis dan staf rumah sakit belum terbiasa mengoperasikan sistem digital, sehingga mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Minimnya pelatihan dan pendampingan mengenai penerapan teknologi digital turut menghambat pemanfaatannya secara maksimal. Akibatnya, proses pelayanan menjadi kurang efisien dan waktu tunggu pasien pun semakin panjang.

Berdasarkan hasil observasi pada Tanggal 11 November 2025 yang dilakukan di Rumah Sakit Adinda Medical Centre Kecamatan Panca rijing Kabupaten Sidenreng Rappang, ditemukan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan kesehatan masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa di antaranya meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan sistem, serta kurangnya kemampuan sebagian paramedis dan staf administrasi dalam mengoperasikan sistem digital secara optimal. Kondisi tersebut berdampak pada proses pelayanan yang belum sepenuhnya efisien dan menimbulkan ketidakpuasan bagi sebagian pasien rawat jalan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pasien menjadi salah satu unsur penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan memperhatikan empat aspek utama. Pertama, kompetensi profesional tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan klinis. Kedua, tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan ditinjau dari penggunaan sumber daya yang tersedia. Ketiga, pemenuhan aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. Keempat, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diperolehnya (Suryawati, 2004).

Pasien adalah seseorang yang sedang dalam perawatan medis, yang bisa berarti sedang menunggu, menjalani, atau telah menerima layanan kesehatan. Pasien adalah seseorang yang sedang dalam perawatan medis, yang bisa berarti sedang menunggu, menjalani, atau telah menerima layanan kesehatan di rumah sakit, baik dalam keadaan sakit maupun sehat

Digitalisasi adalah proses konvensi dokumen atau media informasi, baik berupa teks, audio, maupun video ke dalam format digital. Kegiatan ini mendukung pengarsipan elektronik, pengadaan dokumen dan penyediaan koleksi digital. Dalam pelaksanaannya, digitalisasi membutuhkan perangkat keras berupa computer dan pemindai, operator, serta perangkat lunak yang mendukung pengolahan data (Sukmana, 2005). Menurut Lasa Hs., digitalisasi merupakan kegiatan mengubah dokumen yang awalnya berbentuk cetak menjadi dokumen dalam format elektronik. proses ini dilakukan melalui pengalihan media konvensional ke bentuk digital agar informasi yang terkandung di dalamnya dapat disimpan dan dimanfaatkan secara lebih mudah. selain mempermudah pengelolaan dokumen, digitalisasi juga berperan dalam menjaga kelestarian koleksi, khususnya buku-buku langka. Oleh karena itu, pelaksanaan digitalisasi perlu

didukung oleh kebijakan yang mengatur jenis koleksi yang diprioritaskan untuk dialihmediakan (Asaniyah, 2017).

C. METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian atau bahkan temuan penelitian. Menurut Sugiyono (2015). Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yakni Tingkat kepuasan pasien rawat jalan (X) dan Digitalisasi pelayanan kesehatan (Y). Populasi terdiri dari semua orang yang sedang diteliti dan memiliki beberapa karakteristik yang sama. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan yang mendapatkan digitalisasi pelayanan kesehatan pada bulan November hingga Desember 2025 di Rumah Sakit Adinda Medical Centre 1.941 orang. jumlah populasi yang ada dan setelah diolah dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 95 Sampel. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data skunder, yang dimanfaatkan untuk mendukung proses analisis dan pencapaian tujuan penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 95 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, sebanyak 56 orang (58,95%) berjenis kelamin perempuan dan 39 orang (41,05%) berjenis kelamin laki-laki. Dengan demikian, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok perempuan.

Pengukuran efektivitas SIM PKB memperlihatkan bahwa seluruh indikator berada pada kategori sangat sesuai. Nilai tertinggi terdapat pada kesesuaian pelaksanaan (86%), diikuti kesesuaian proses dengan tujuan (82%), ketepatan sasaran (80%), dan ketepatan waktu (79%). Secara keseluruhan, efektivitas SIM PKB memperoleh nilai 81,9% dan masuk kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem telah membantu proses pelayanan, meskipun aspek kecepatan layanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Tabel 1. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

No	Indikator Digitalisasi Pelayanan Kesehatan	Rata- Rata Persentase
1.	Keamanan Data	2.8
2.	Regulasi dan Kebijakan Pemerintahan	2.2
3.	Kesiapan Infrastruktur	1.6
4.	Sumber Daya Manusia	2.6
5.	Penggunaan Teknologi Informasi	1.2
6.	Penggunaan Teknologi Informasi dengan Jaringan Internet	2.6
Jumlah		433
Persentase		72.3%

Berdasarkan tabel 4.21, yang merangkumkan hasil rata-rata dari faktor kunci yang memengaruhi digitalisasi pelayanan, rata-rata persentase adalah 72.3%. dengan demikian, dapat dilihat bahwa faktor-faktor ini termasuk dalam kategori “baik”.

Tabel 2. Hasil Regresi Linear Sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 ^a	.922	.921	3.281

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

b. Dependent Variable: Digitalisasi Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai R = 0.960 dan nilai koefisien determinasi R Square (R²) sebesar 0.922 x 100% = 92.9%, sedangkan sisanya (100% - 92.9%) = 7,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan

pengertian bahwa untuk mencari besar faktor Kepuasan Pasien (X) terhadap Digitalisasi Pelayanan (Y) dengan nilai yang dicari yaitu sebesar 92,2%.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,960 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,922. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan menjelaskan variasi sebesar 92,2% pada variabel terikat, sedangkan sisanya sebesar 7,8% berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian. Perhitungan tersebut diperoleh dari nilai R Square sebesar 0,922 yang dikalikan dengan 100%, sedangkan persentase sisanya dihitung dari 100% dikurangi 92,2%.

Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan digitalisasi pelayanan kesehatan berdasarkan nilai koefisien korelasi yang diperoleh. Namun, untuk menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan, hasil uji koefisien regresi dan nilai signifikansi juga perlu diperhatikan. Temuan penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian Lina Andriani (2023) di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang, yang melaporkan bahwa rata-rata pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran daring. Perbandingan tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan berbasis digital merupakan aspek yang relevan dalam penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan.

E. KESIMPULAN

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Adinda Medical Centre Berpengaruh dengan persentase 72,3% dalam kategori baik, ditinjau dari nilai tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebesar 72,2% dan nilai digitalisasi pelayanan kesehatan sebesar 72,4%. Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Adinda Medical Centre sebesar 72,3% ditinjau dari beberapa faktor seperti keamanan data 72,8%, regulasi kebijakan pemerintah 72,2%, kesiapan infrastruktur 71,6%, sumber daya manusia 72,6%, penggunaan teknologi informasi 71,2%, dan penggunaan teknologi komunikasi dengan jaringan internet 72,6%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Amallia. (2024). Digitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical Journal of Nusantara*, 3(3), 151–158. <https://doi.org/10.55080/mjn.v3i3.1103>
- Alharbi, S., & Drew, S. (2014). Using the Technology Acceptance Model in understanding academics' behavioural intention to use learning management systems. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 5(1), 143–155.
- Asaniyah, N. (2017). Pelestarian informasi koleksi langka: Digitalisasi, restorasi, fumigasi. *Buletin Perpustakaan*, (57), 85-94.
- Astiena, A. K., Hadiguna, R. A., Iswanto, A. H., & Hardisman. (2022). Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Digitalisasi Layanan Rumah Sakit Berdasarkan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Majalah Kedokteran Andalas*, 45(3), 374–392.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Chriswardani Suryawati. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian. *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*, 7(4), 189–240.

- Firmawati, F., & Sudirman, A. N. A. (2023). Analisis Kesiapan Masyarakat dalam Memanfaatkan Aplikasi Pelayanan Kesehatan di Era Digitalisasi Kabupaten Gorontalo. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2), e1084-e1084.
- Handiwiidjojo, W. (2009). *Penelitian Hubungan Obesitas dengan DM Type II*. Yogyakarta: Universitas Kristen Duta Wacana.
- Handiwiidjojo, W. (2015). Rekam medis elektronik. *Jurnal Eksplorasi Karya Sistem Informasi dan Sains*, 2(1), 36–41.
- Hariani, H., Fitriani, A. D., & Sari, M. (2022). Manajemen Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2021. *Miracle Journal*, 2(1), 49-66.
- Hasan, H. (2022). Pengembangan sistem informasi dokumentasi terpusat pada stmik tidore mandiri. *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi dan Komputer)*, 2(1), 23-30.
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186–190. <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>
- Muhson, A. (2021). *Teknik Analisis Kualitatif*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nuryuliana, N. (2025). Penggunaan Telemedicine terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan di Indonesia: Systematic Review. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 3(4), 167–177. <https://doi.org/10.61132/obat.v3i4.1539>
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621-34.
- Pongtambing, Y. S., & Sampetoding, E. A. M. (2023). Transformasi digital pada layanan kesehatan berkelanjutan di Indonesia. *SainsTech Innovation Journal*, 6(2), 412-420.
- Robot, R. P., Sengkey, R., & Rindengan, Y. D. Y. (2018). Aplikasi Manajemen Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), 1–8.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85-93.
- Samsu, S. (2013). Analisis pengakuan dan pengukuran pendapatan berdasarkan PSAK No. 23 pada PT. Misa Utara Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 1573.
- Saputra, A. P. (2021). Metodologi Penelitian. *Library STIE MCE*, 23–30.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 6(2), 749-762.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9-15.
- Surahman, S., & Setiawan, E. B. (2017). Aplikasi Mobile Driver Online Berbasis Android Untuk Perusahaan Rental Kendaraan. *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 8(1), 35–42. <https://doi.org/10.31937/si.v8i1.554>
- Wibawa, W. T. F. S. C. (2018). Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer. *Jurnal IT-EDU*, 3(1), 45–53.
- Yusuf, Y. (2019). Kualifikasi Tindak Pidana Atas Kesalahan Pe, Bacaan Resep Dokter oleh Apoteker yang Menimbulkan Kerugian pada Pasien. *Simposium Hukum Indonesia*, 1(1), 82-89.