

**PENGARUH KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT TK. III 03.06.01 CIREMAI DENKESYAH  
03.04.03 CIREBON**

**<sup>1</sup>Farida Gustini , <sup>2</sup>Susilawati**

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen Rumah Sakit

<sup>1,2</sup> Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 301 Bandung.

E-mail: <sup>1</sup>farida.gustini@yahoo.co.id, <sup>2</sup> susilawaza@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the influence of the quality of the online registration system on patient satisfaction at Rumah Sakit Tk. III 03.06.01 Ciremai Denkesyah 03.04.03 Cirebon. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach, data collection technique by distributing questionnaires, observation and literature review which have a strong relevance to the problem. The sampling technique used a saturated sampling technique with the number of respondents as many as 50 people patients. From the result of the study, it can be concluded that the influence of the quality of the online registration system on the patient satisfaction variable is 47,5%, which means that there is sufficient influence, while the remaining 52,5% is influenced by other variables or errors, with problems that arise include: 1) lack of knowledge of the procedures for the online registration system 2) the online registration web does not include information on doctors who are currently licensed during practice hours 3) new patients who register online only get queue numbers without medical record numbers. The suggestions given to fix this problem are 1) the hospital should make information / socialization about the procedure for online registration via banner / web / other media 2) the hospital should update the replacement doctor item when the doctor is unable to attend practice hours at registration online 4) the hospital should add the latest features regarding medical record numbers in the new patient section so that it makes it easier for patients without having to come to the registration section to input data.*

**Keywords:** *quality of online registration system, patient satisfaction.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Denkesyah 03.04.03 Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner, observasi dan kajian pustaka yang memiliki relevansi yang erat dengan permasalahan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh dengan jumlah responden sebanyak 50 orang pasien. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas sistem pendaftaran online terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 47,5% yang artinya ada pengaruh cukup, sedangkan sisanya 52,5% dipengaruhi oleh variabel lain atau *error*, dengan masalah yang timbul antara lain: 1) kurangnya mengetahui tata cara sistem pendaftaran online 2) web pendaftaran online tidak mencantumkan informasi dokter yang sedang izin pada jam praktek 3) pasien baru yang melakukan pendaftaran online hanya mendapatkan nomor antrian tanpa nomor rekam medis. Adapun saran yang diberikan untuk memperbaiki masalah tersebut adalah 1) sebaiknya pihak

rumah sakit membuat info/sosialisasi tentang tata cara pendaftaran online melalui banner/web/media lainnya 2) sebaiknya pihak rumah sakit memperbaharui item dokter pengganti ketika dokter sedang berhalangan hadir jam praktek pada pendaftaran online 4) sebaiknya pihak rumah sakit menambahkan fitur terbaru tentang nomer rekam medis pada bagian pasien baru sehinggamempermudah pasien tanpa harus datang ke bagian pendaftaran untuk di input datanya

**Kata Kunci :** *kualitas sistem pendaftaran online, kepuasan pasien*

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan dimana rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit menurut Permenkes RI No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Bab 1 Pasal 1 yaitu “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”.

Tugas dan fungsi rumah sakit telah dijabarkan dalam undang-undang tersebut, yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Dengan adanya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat yang membuktikan

bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien yang perlu diperhatikan.

Beberapa survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit salah satu diantaranya adalah sistem pendaftaran yang secara online.

Dengan adanya sistem pendaftaran berbasis online ini sangat berguna karena dapat mempermudah tugas manusia. Salah satu bentuk aplikasinya yaitu adalah untuk membantu sistem pendaftaran pasien di Rumah Sakit TK III 03.06.01 Ciremai Cirebon secara online dimana pasien tanpa harus datang ke rumah sakit pagi hari untuk pengambilan nomor antrian. Ada beberapa rumah sakit di wilayah Cirebon masih menggunakan sistem pendaftaran pasien secara manual oleh para petugas pendaftaran, hal ini kurang efektif dan efisien.

Aplikasi yang berbasis web dijalankan secara online diharapkan akan mampu mengatasi semua masalah diatas dan dapat mempermudah petugas pendaftaran di Rumah Sakit TK III 03.06.01 Ciremai Cirebon sehingga dapat memberikan kualitas terbaik untuk kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III

03.06.01 Ciremai Cirebon.

Maka dengan permasalahan yang ada, peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI**

## **RUMAH SAKIT TK III 03.06.01 CIREMAI CIREBON”.**

### **METODE**

#### **A. Metode Penelitian**

Sugiyono (2017:8) mengemukakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sugiyono (2017:35) menyebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri).

#### **B. Populasi Dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasi yang ditetapkan oleh penulis adalah pasien di Rumah Sakit TK. III. 03.06.01 Ciremai Cirebon sebanyak 50 orang.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” Teknik sampling yang diambil dalam penelitian ini adalah menggunakan sampling jenuh dimana teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus. Hal ini dilakukan karena keterbatasan jumlah populasi sampel. Jadi, sampel

yang diambil dari populasi pasien di Rumah Sakit Tk. III. 03.07.03 Ciremai Cirebon sebanyak 50 orang.

#### **C. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2017:64), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun yang penulis rumuskan sebagai hipotesis dalam pemikiran di atas ialah sebagai berikut:  
H<sub>0</sub>: Kualitas Sistem Pendaftaran Online tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III 03.06.01 Ciremai Cirebon.

H<sub>1</sub>: Kualitas Sistem Pendaftaran Online berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III 03.06.01 Ciremai Cirebon.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Observasi dan Studi Lapangan**

Observasi menurut Sugiyono (2017:145), yaitu “observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang di amati tidak terlalu besar”.

##### **2. Studi Pustaka**

Untuk mendapatkan data dan informasi, maka penulis mencari dan membaca serta mempelajari bahan-bahan dari perkuliahan yang diberikan dosen-dosen, mengkaji dan menelaah literatur-literatur buku maupun jurnal yang berhubungan dengan tugas akhir ini.

##### **3. Kuisisioner**

Menurut Sugiyono (2017:142), kuisisioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

## E. Pengujian Analisis Data

### 1. Uji Validasi

Pengujian validitas ini dilakukan terhadap butir-butir pernyataan (kuesioner) dengan melihat nilai mean dan standar deviasinya. Bila korelasi antar instrumen tersebut bernilai positif dan besarnya 0,3 ke atasmaka instrumen tersebut merupakan *construct* yang kuat. Sehingga item yang memiliki koefisien korelasi kurang dari 0,3 dianggap tidak valid dan tidak bisa digunakan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2017 : 126). menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

Keterangan:

N : Jumlah Sampel

Df : Derajat Kebebasan 60

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian statistik yang dilakukan untuk menganalisa data atau instrumen penelitian yang berupa bulir-bulir pernyataan (kuesioner) dan apakah reliabel atau tidak reliabel. Uji reliabilitas instrumen ini menggunakan rumus alpha yaitu rumus yang digunakan untuk instrumen yang skornya bukan 0 dan 1. Rumusnya sebagai berikut:

(Arikunto, 2006 : 178)

$$r_n = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_g^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_n$  : reliabilitas instrument

$K$  : banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_g^2$  : jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  : varians total

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan pengujian statistik yang dilakukan untuk menganalisis apakah terdapat hubungan timbal balik atau sebab-akibat anatar variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Rumusnya adalah sebagai berikut: (Sugiyono, 2017:188).

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y': Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X : Variabel independent

A : Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

B: Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

### 4. Uji Hipotesis T

Uji T hipotesis merupakan pengujian statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan (hipotesis) dan menarik kesimpulan apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau pernyataan tersebut ditolak.

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan statistik T atau uji T. (Sugiyono, 2017 : 194), rumusnya:

$$r = \frac{rp \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

rp : korelasi parsial yang ditemukan

n : jumlah sampel

t : hitung yang dikonsultasikan dengan t tabel.

### 5. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi merupakan pengujian statistik yang dilakukan untuk mengukur derajat hubungan antara dua buah variabel atau lebih. Dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

### HASIL OBSERVASI

Hasil Uji Validitas Kualitas Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
Pert 1	25.20	4.490	.437	.536
Pert 2	24.92	4.851	.291	.586
Pert 3	24.88	5.087	.278	.590
Pert 4	24.88	4.924	.280	.589
Pert 5	25.16	4.790	.288	.588
Pert 6	25.00	4.571	.314	.580
Pert 7	25.16	4.586	.399	.550

Sumber : Diolah Oleh Penulis Menggunakan SPSS (2020)

Tabel 3.4  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
Pert 1	20.96	3.468	.328	.560
Pert 2	20.78	3.563	.393	.540
Pert 3	21.02	3.408	.338	.556
Pert 4	20.60	3.306	.407	.527
Pert 5	20.98	3.204	.282	.591
Pert 6	20.66	3.617	.304	.570

#### Kesimpulan :

Kesimpulan hasil uji validitas di atas dengan nilai r hitung masing-masing pernyataan yang tertera dalam kolom corrected item – total correlation bernilai positif, nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai signifikan r tabel yang di dapat dari tabel 3.2 dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0,05 untuk uji dua arah (two tail test) dengan jumlah

sampel responden (N) sebanyak 50 orang dan Df

= N-2. Jadi, dengan Df = N-2 hasilnya Df = 50-2, yaitu 48. Maka nilai r tabel yang diperoleh berda dalam Df (derajat kebebasan) = 48 dengan nilai sebesar 0.235. Berdasarkan uji validitas dalam tabel 3.3 dan tabel 3.4, dapat dinyatakan bahwa 13 pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian tersebut valid, karena nilai r hitung  $\geq$  r tabel.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten (reliable) atau tidak konsistennya jawaban untuk setiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner, berikut penulis paparkan hasil uji reliabilitas berdasarkan hasil pengolahan menggunakan SPSS versi 21.0:

Tabel 3.6  
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	7

Sumber : Diolah Oleh Penulis Menggunakan SPSS (2020)

Tabel 3.7  
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.602	6

Sumber : Diolah Oleh Penulis dengan SPSS (2020)

#### Kesimpulan :

Hasil dari uji reliabilitas di atas menunjukkan nilai cronbach's alpha pada tabel 3.6 sebesar 0,612 dan dan pada tabel 3.7 sebesar 0,602 dan butir pernyataan (N of item) pada tabel 3.6 adalah 7 dan pada tabel 3.7 adalah 6. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban untuk setiap butir pernyataan dalam kuesioner tersebut reliable (konsisten), karena nilai

pada tabel 3.6 rhitung  $0,612 \geq r_{tabel} 0.278$  dan pada tabel 3.7 rhitung  $0.602 \geq r_{tabel} 0.278$ .

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini model analisis yang digunakan adalah Uji Regresi Linear Sederhana, yaitu apakah terdapat hubungan timbal balik atau sebab-akibat antar variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Data yang digunakan dengan skala ordinal, yaitu hasil jawaban dari responden dengan skor 5-1, dimana besar nilai 5 sangat setuju, nilai 4 setuju, nilai 3 kurang setuju, nilai 2 tidak setuju, nilai 1 sangat tidak setuju. Berikut hasil uji regresi linear sederhana yang penulis olah menggunakan SPSS versi 21.0:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	11.986	4.545		2.637	.011
<sup>1</sup> KUALITAS	.477	.155	.406	3.076	.003

a. Dependent Variable:  
KEPUASAN\_PASIEN

Sumber : Diolah Oleh Penulis  
Menggunakan SPSS (2020)

#### Kesimpulan :

Hasil uji regresi linear sederhana di atas menunjukkan nilai konstan (a) sebesar 11,986 dan nilai kepuasan pasien (b) sebesar 0,477 sehingga rumus persamaan regresi dari hasil tersebut  $Y = 11,986 + 0,477X$ , yang berarti bahwa dalam setiap penambahan 1% nilai kualitas sistem pendaftaran online maka nilai kepuasan pasien di rumah sakit bertambah sebesar 0,477 nilai koefisien regresi bernilai positif

sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh antara variabel X dan variabel Y adalah positif.

### 4. Uji Terhadap Korelasi ( Uji t Hipotesis)

Uji t hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan (hipotesis) dan menarik kesimpulan apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau pernyataan tersebut ditolak.

Dalam penelitian ini penulis memiliki pernyataan (hipotesis) sebagai berikut:

H0 : Kualitas sistem pendaftaran online tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Cirebon.

H1 : Kualitas sistem pendaftaran online berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Cirebon.

Berikut penulis paparkan nilai t tabel dan hasil uji t hipotesis yang penulis olah menggunakan SPSS versi 21.0:

**Tabel 3.9**  
**Hasil Uji t Hipotesis**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	11.986	4.545		2.637	.011
<sup>1</sup> KUALITAS	.477	.155	.406	3.076	.003

a. Dependent Variable:  
KEPUASAN\_PASIEN

Sumber : Diolah Oleh Penulis  
Menggunakan SPSS (2020)

#### Kesimpulan

Hasil uji t hipotesis di atas menunjukkan nilai thitung sebesar 3,076 dengan nilai t tabel sebesar 1,677. Hipotesis penelitian (H1) dapat diterima dan Hipotesis alternatif (H0) ditolak apabila nilai thitung  $\geq$  t tabel. Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat

disimpulkan bahwa pernyataan hipotesis penelitian (H1) bahwa kualitas sistem pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Cirebon dapat diterima, karena nilai thitung sebesar  $3,076 \geq$  nilai t tabel sebesar 1,677.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur derajat hubungan antara dua buah variabel atau lebih. Berikut penulis paparkan hasil uji koefisien determinasi (R2):

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Koefisien**  
**Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 <sup>a</sup>	.475	.464	2.149

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_SISTEM\_PENDAFTARAN\_ONLIN  
*Sumber :Diolah Oleh Penulis Menggunakan SPSS (2020)*

**Kesimpulan:**

Hasil uji koefisien determinasi (R2) diatas menunjukkan nilai R2 pada kolom R square sebesar 0,475 yang berarti bahwa pengaruh kualitas sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III

03.06.01 Ciremai Cirebon sebesar 47,5 % sedangkan sisanya sebesar 52,5 % dipengaruhi oleh variabel lain atau error. Berdasarkan hasil di atas juga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup antara variabel X dan variabel Y dilihat dari interval nilai koefisien korelasi pada tabel 2.5 dengan nilai koefisien korelasi pada kolom R sebesar 0,689 yang menunjukkan tingkat hubungan yang kuat.

**E. PERMASALAHAN**

1. Masih kurangnya pemahaman pasien mengenai tata cara pendaftaran online

sehingga mengakibatkan pasien yang datang untuk mendaftar secara langsung di bagian pendaftaran.

2. Di web pendaftaran online tidak mencantumkan pembaharuan jadwal praktek dokter di rumah sakit sehingga pasien sering mengalami kesulitan untuk berobat.
3. Dalam sistem pendaftaran online pasien lama dan pasien baru mendapatkan nomer antrian hanya yang berbeda untuk pasien lama yang sudah memiliki nomor rekam medis bisa langsung menuju poliklinik yang dituju, sehingga mengakibatkan pasien baru yang belum memiliki nomor rekam medis harus datang ke bagian pendaftaran agar datanya di input terlebih dahulu lalu mendapatkan nomor rekam medis.

**F. UPAYA PERMASALAHAN**

1. Mengadakan sosialisasi dan membagikan informasi di media sosial, banner, dan leaflet kepada pasien mengenai tata cara sistem pendaftaran pasien secara online di rumah sakit.
2. Adanya pembaharuan/updates informasi pada web pendaftaran online bila dokter berhalangan hadir untuk praktek di poliklinik.
3. Sebaiknya pihak rumah sakit menambahkan fitur baru pada web untuk mendapatkan nomor rekam medis secara otomatis pada bagian pasien baru sehingga pasien baru selain mendapatkan nomor antrian juga mendapatkan nomor rekam medis yang baru.

**KESIMPULAN**

- A. Berdasarkan hasil pengujian penelitian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 21.0 dengan tingkat kepercayaan 95% Pada 50 jumlah responden sebagai sampel teliti diperoleh nilai thitung 3,076 sebesar dengan nilai ttabel sebesar 1,677 yang menyatakan adanya pengaruh kualitas

sistem pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Cirebon dengan besaran pengaruh sebesar 47,5% dan sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi oleh variable lain atau eror.

- B. Permasalahan yang timbul pada pengaruh kualitas sistem pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Cirebon, yaitu : masih kurangnya pemahaman mengenai tata cara sistem pendaftaran secara online, web pendaftaran online tidak mencantumkan informasi dokter yang sedang izin pada jam praktek, untuk pasien baru datanya harus di input terlebih dahulu namun sudah mendapatkan nomer antrian sedangkan untuk pasien lama langsung ketempat poliklinik yang dituju.
- C. Upaya pemecahan masalah mengenai pengaruh pengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Cirebon, antara lain : mengadakan sosialisasi kembali dan membagikan informasi media sosial mengenai tata cara sistem pendaftaran online, pembaharuan jadwal jam praktek bila berhalangan hadir, adanya penambahan fitur mendapatkan nomor rekam medis yang baru pada bagian pasien baru di aplikasi.
- D. Persepsi responden terhadap penilaian kualitas sistem pendaftaran online menunjukkan secara umum bahwa sebagian besar 60% responden banyak yang merasa puas terhadap kualitas sistem pendaftaran online di rumah sakit.
- E. Persepsi responden terhadap penilaian kepuasan pasien menunjukkan secara umum bahwa sebagian besar 72% responden banyak yang merasa puas terhadap kepuasan pasien yang diberikan oleh pelayanan dirumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Nomer 44 tahun 2009  
Tentang Rumah Sakit
- Permenkes RI No. 56 tahun 2014 tentang  
Klasifikasi dan Perizinan Rumah  
Sakit
- Permenkes No.340/MENKES/PER/III/201  
Tentang Klasifikasi Rumah Sakit
- Febriawati, Henni, (2013). Manajemen  
logistic farmasi rumah sakit. Gosyen  
Publishing : Yogyakarta
- DeLone, W., and McLean E.R (2005). The  
Delone and McLean Model Of  
Information System Succes: A Ten  
Year Update. Journal of  
Management Information Systems.
- Mulyadi (2016:4). Sistem Informasi  
Akutansi. Salemba Empat : Jakarta
- Tjiptono dan Chandra, 2016. Service  
Quality dan Satisfaction. CV ANDI  
OFFSET : Yogyakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2004. Jaminan Mutu  
Pelayanan Kesehatan. Buku  
Kedokteran EGC : Jakarta.
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010.  
Pemasaran Industri Jasa Kesehatan.  
CV ANDI OFFSET : Yogyakarta.
- Budiastuti, (2002). Kepuasan Pasien  
Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.  
Trans Info Media : Jakarta.
- Pohan, Imbalo S (2007). Jaminan Mutu  
Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar  
Pengertian. EGC : Jakarta.
- Azwar (2006:104). Kepuasan Pasien  
Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.  
Trans Info Media : Jakarta.
- 1Sugiyono, (2018). Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
Alfabeta: Bandung.
- Muninjaya, 2014. Manajemen Mutu  
Pelayanan Kesehatan. EGC : Jakarta.
- <http://kbbi.web.id/pusat> Diakses pada 22  
juli 2020 pukul 22.00, di Cirebon