

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI ANTRIAN ONLINE TERHADAP WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PINTU PADANG KECAMATAN BATANG ANGKOLA TAHUN 2025

*Khoirunnisa Nasution¹, Usrawati Pasaribu², Wiwi Wardani Tanjung³, Amrozi⁴, Bajora⁵

¹⁻⁵Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral

*e-mail: nisa.nst88@gmail.com

Nomor Handphone Untuk keperluan koordinasi : 085358535446

ABSTRAK

Pelayanan administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan rumah sakit karena menjadi titik awal interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat berdampak pada ketidakpuasan pasien dan menurunkan citra rumah sakit. Perkembangan teknologi informasi mendorong rumah sakit untuk menerapkan pelayanan administrasi berbasis digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran online, dan rekam medis elektronik, guna meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Padangsidempuan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji statistik Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi rumah sakit berada pada kategori baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,003$; $p < 0,05$). Penerapan teknologi informasi yang optimal terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan data, serta kenyamanan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan mutu pelayanan administrasi rumah sakit.

Kata kunci: teknologi informasi; pelayanan administrasi; kepuasan pasien; rumah sakit.

ABSTRACT

Administrative services are a key component of the hospital care system, as they mark the starting point of patient interaction with healthcare facilities. Suboptimal administrative service quality can lead to patient dissatisfaction and damage the hospital's reputation. Advances in information technology have prompted hospitals to implement digital administrative services—such as Hospital Management Information Systems (HMIS), online registration, and electronic medical records—to enhance efficiency and service quality. This study aims to analyze the impact of the implementation of information technology in hospital administrative services on patient satisfaction at Padangsidempuan Regional General Hospital. The study uses a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population consists of outpatients, with a sample size of 60 respondents selected using accidental sampling. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using the Chi-Square statistical test. The results of the study indicate that the implementation of information technology in hospital administrative services falls into the “good” category and has a significant effect on patient satisfaction ($p = 0.003$; $p < 0.05$). Optimal implementation of information technology has been proven to improve service speed, data accuracy, and patient comfort. This study concludes that information technology plays a strategic role in enhancing patient satisfaction.

Keywords: information technology; administrative services; patient satisfaction; hospitals.

1. PENDAHULUAN

Penggunaan aplikasi antrian online juga memberikan berbagai kemudahan bagi pasien, seperti kemudahan dalam pendaftaran, efisiensi waktu, serta transparansi dalam sistem antrian pelayanan. Selain itu, bagi pihak rumah sakit, penggunaan aplikasi ini dapat membantu dalam mengelola alur pelayanan pasien dengan lebih terstruktur sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan, rumah sakit ini telah mulai memanfaatkan teknologi digital, termasuk penggunaan aplikasi antrian online dalam proses pendaftaran dan pengelolaan antrian pasien.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya keluhan dari pasien

terkait lamanya waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan kajian

lebih lanjut mengenai sejauh mana penggunaan aplikasi antrian online dapat memberikan pengaruh terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit tersebut.

Namun demikian, penerapan aplikasi antrian online dalam pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan. Tidak semua pasien memiliki pemahaman yang cukup dalam menggunakan teknologi digital, sehingga masih terdapat pasien yang lebih memilih menggunakan sistem pendaftaran secara langsung di rumah sakit. Kondisi ini dapat mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi antrian online dalam mengurangi waktu tunggu pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi Antrian Online terhadap Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola Tahun 2025.”** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penggunaan aplikasi antrian online dalam

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu tertentu untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi antrian online terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan. Desain ini dipilih karena dapat menggambarkan kondisi variabel yang diteliti secara objektif dan efisien pada saat penelitian berlangsung.

Dengan menggunakan desain *cross-sectional*, peneliti dapat mengumpulkan data mengenai penggunaan aplikasi antrian online serta waktu tunggu pasien rawat jalan dalam waktu yang bersamaan. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara sistematis melalui metode statistik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pintupadang, Kabupaten Tapanuli Selatan dengan Responden 60 orang pasien rawat jalan memenuhi kriteria inklusi penelitian.

Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	26	43,3%
2	Perempuan	34	56,7%
	Total	60	100%

Interpretasi:

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 34 orang (56,7%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 26 orang (43,3%).

Analisi Univariat

Tabel 3.2 Distribusi Penggunaan Aplikasi Antrian Online

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
----	----------	-----------	------------

1	Baik	38	63,3%
2	Kurang Baik	22	36,7%
	Total	60	100%

Interpretasi:

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai penggunaan aplikasi antrian online dalam kategori baik yaitu sebanyak 38 responden (63,3%), sedangkan yang menilai kurang baik sebanyak 22 responden (36,7%).

Tabel 3.3 Distribusi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Cepat	40	66,7%
2	Lama	20	33,3%
	Total	60	100%

Interpretasi:

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu pelayanan dalam kategori cepat yaitu sebanyak 40 responden (66,7%), sedangkan yang menyatakan waktu tunggu lama sebanyak 20 responden (33,3%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi antrian online terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan dengan menggunakan uji Chi-Square

Tabel 3.4 Pengaruh Penggunaan Aplikasi Antrian Online terhadap Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Penggunaan Aplikasi	Waktu Tunggu Cepat	Waktu Tunggu Lama	Total
Baik	30	8	38
Kurang Baik	10	12	22
Total	40	20	60

Hasil uji Chi-Square:

Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa nilai p-value

< 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara penggunaan aplikasi antrian online terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola Tahun 2025.

3.2 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menilai bahwa penggunaan aplikasi antrian online di Rumah Sakit Pintu Padang sudah berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan rumah sakit dapat memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan proses pendaftaran dan pengambilan nomor antrian.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan waktu tunggu pelayanan dalam kategori cepat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian online dapat membantu mengatur alur pelayanan pasien secara lebih terstruktur sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara penggunaan aplikasi antrian online dengan waktu tunggu pasien rawat jalan. Pasien yang menggunakan atau menilai sistem antrian online dengan baik cenderung merasakan waktu tunggu yang lebih cepat dibandingkan dengan pasien yang menilai sistem tersebut kurang baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan kesehatan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi waktu tunggu pasien. Dengan sistem antrian yang terkelola dengan baik, rumah sakit dapat mengatur jumlah pasien yang datang sehingga tidak terjadi penumpukan di ruang tunggu.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penggunaan aplikasi antrian online terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola Tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi antrian online pada pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola sebagian besar berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam sistem pelayanan administrasi rumah sakit telah memberikan kemudahan bagi pasien dalam proses

pendaftaran dan pengambilan nomor antrian.

2. Waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola sebagian besar berada dalam kategori cepat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mampu mengatur alur pelayanan pasien dengan cukup efektif.

3. Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara penggunaan aplikasi antrian online terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pintu Padang Kecamatan Batang Angkola Tahun 2025. Dengan demikian, semakin baik penggunaan aplikasi antrian online maka semakin cepat waktu tunggu pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

5. DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. (2016). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
2. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
3. Depkes RI. (2014). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
4. Handayani, S. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Kualitas Pelayanan Pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 120–128.
5. Kemenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
6. Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
7. Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
8. Pohan, I. S. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
9. Siregar, C. J. P. (2010). *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Jakarta:

EGC.

10. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.