

# The Effect of Information Quality and Online Registration Service Quality on the Satisfaction of Outpatient Patients at the Bidakara Medical Center Main Clinic 2025

\*Eka Nur Ani Mulkilahi<sup>1</sup>, Susiana Dewi Ratih<sup>2</sup>, Lily Nabilah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mohammad Husni Thamrin

**Correspondence Author:** Eka Nur Ani Mulkilahi, [ekamulkilahi.03@gmail.com](mailto:ekamulkilahi.03@gmail.com)

**DOI:** <https://doi.org/10.37012/jeb.v2i1.3893>

## Abstract

*Digital transformation in healthcare encourages the use of online registration to improve patient convenience and service efficiency. This study aimed to analyze the effects of information quality and online registration service quality on outpatient satisfaction at Klinik Utama Bidakara Medical Center. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through a five-point Likert questionnaire and analyzed using SPSS, including instrument testing, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that information quality had a positive and significant effect on patient satisfaction, with a t-value of 7.028 and significance of 0.000. Service quality also had a positive and significant effect, with a t-value of 6.238 and significance of 0.000. Simultaneously, information quality and service quality significantly affected patient satisfaction, with an F-value of 57.190 and significance of 0.000. The R Square value of 0.541 indicated that both variables explained 54.1% of the variation in patient satisfaction. The clinic is recommended to improve information clarity, simplify the chatbot registration flow, and strengthen responsive and user-friendly services, particularly for elderly patients.*

**Keywords:** Information Quality, Service Quality, Online Registration, Patient Satisfaction, Chatbot

## Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong penggunaan pendaftaran *online* untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel sebanyak 100 responden dipilih menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS melalui uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung 7,028 dan signifikansi 0,000. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 6,238 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan F hitung 57,190 dan signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,541 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 54,1% variasi kepuasan pasien. Klinik direkomendasikan meningkatkan kejelasan informasi, menyederhanakan alur *chatbot*, dan memperkuat respons layanan yang ramah bagi pasien, khususnya lansia.

**Kata kunci:** Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Pendaftaran Online, Kepuasan Pasien, Chatbot

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada pengguna. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan tidak hanya digunakan untuk mendukung kegiatan medis, tetapi juga telah berkembang pada pelayanan administratif, komunikasi, penyampaian informasi, serta akses pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Perkembangan tersebut menjadikan digitalisasi sebagai salah satu bagian penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. (Salsabilla et al., 2023).

Di Indonesia, transformasi digital pelayanan kesehatan semakin didorong melalui kebijakan dan regulasi pemerintah. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan turut mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Penerapan sistem informasi kesehatan menjadi salah satu bentuk adaptasi fasilitas pelayanan kesehatan terhadap perkembangan teknologi sekaligus kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. (Reports, 2025).

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan adalah pendaftaran pasien secara *online*. Pendaftaran *online* memungkinkan pasien memperoleh akses terhadap proses administrasi pelayanan tanpa harus selalu datang langsung ke fasilitas kesehatan. Sistem tersebut dapat membantu mengurangi antrean fisik, menghemat waktu, meningkatkan kemudahan akses, serta mendukung efisiensi proses pelayanan pasien. (Primadhani et al., 2023).

Penerapan pendaftaran *online* juga berkembang melalui berbagai platform komunikasi digital, salah satunya adalah WhatsApp yang dilengkapi dengan teknologi *chatbot*. Penggunaan *chatbot* memungkinkan interaksi antara pasien dan sistem berlangsung secara otomatis melalui menu dan alur percakapan yang telah ditentukan. Teknologi tersebut dapat digunakan untuk menyampaikan informasi, memberikan pilihan layanan, menerima data pasien, serta membantu proses pendaftaran secara lebih praktis. (Idea et al., 2024).

Klinik Utama Bidakara Medical Center merupakan fasilitas pelayanan kesehatan swasta di Jakarta yang telah memperoleh akreditasi Paripurna. Klinik tersebut menyediakan berbagai pelayanan rawat jalan spesialisistik dan menerapkan sistem pendaftaran *online* berbasis

WhatsApp *Chatbot* untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan bagi pasien. (Rizany & Setiawan, 2021).

Sistem pendaftaran *online* di Klinik Utama Bidakara Medical Center menggunakan *chatbot* Mekari Qontak yang dilengkapi fitur *auto-reply* dan menu interaktif. Melalui sistem tersebut, pasien dapat memilih kebutuhan pelayanan secara mandiri tanpa harus menunggu respons langsung dari petugas. Penerapan sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi antrean pasien pada loket pendaftaran. (Putri et al., 2023).

Namun, penerapan sistem pendaftaran *online* tersebut menghadapi tantangan karena karakteristik pasien di Klinik Utama Bidakara Medical Center didominasi oleh pasien pensiunan Bank Indonesia yang sebagian besar termasuk kelompok lanjut usia. Sebagian pasien lansia masih mengalami keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital sehingga mengalami kesulitan dalam memahami menu dan mengikuti alur *chatbot*. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien mengirimkan pesan secara berulang dan meningkatkan volume percakapan yang harus ditangani oleh petugas. (Halwa & Kariema, 2021).

Permasalahan tersebut dapat berdampak pada kualitas layanan yang diterima pasien. Ketika pasien tidak memahami alur pendaftaran, pesan yang dikirimkan dapat tidak sesuai dengan alur sistem sehingga tidak segera diteruskan kepada petugas pendaftaran. Kondisi tersebut dapat menyebabkan penumpukan pesan dan memperlambat respons petugas terhadap kebutuhan pasien. (Rismayanti & Sarah, 2021).

Dalam kondisi tersebut, kualitas informasi menjadi salah satu aspek penting dalam keberhasilan pendaftaran *online*. Informasi yang diberikan kepada pasien harus akurat, lengkap, tepat waktu, relevan, dan mudah dipahami. Pada sistem pendaftaran *online*, kualitas informasi dapat tercermin melalui kejelasan petunjuk penggunaan, informasi jadwal dokter, ketersediaan poli, prosedur pendaftaran, serta konfirmasi nomor antrean. (Koca & İnceoğlu, 2025).

Selain kualitas informasi, kualitas layanan pendaftaran *online* juga menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien. Kualitas layanan dapat dilihat melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagaimana dikembangkan dalam konsep SERVQUAL. (Panca et al., 2023).

Pada layanan pendaftaran berbasis *chatbot*, dimensi kualitas layanan tersebut dapat disesuaikan dengan karakteristik pelayanan digital. Keandalan berkaitan dengan kemampuan sistem memberikan respons secara konsisten, daya tanggap berkaitan dengan kecepatan respons sistem maupun petugas, jaminan berkaitan dengan keamanan dan kepercayaan pasien, empati berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengguna, sedangkan bukti fisik dapat dikaitkan dengan kemudahan akses dan tampilan sistem. (Nugroho et al., 2025).

Kualitas informasi dan kualitas layanan pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan pengalaman atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama proses pendaftaran, waktu tunggu, interaksi dengan petugas, kejelasan informasi, dan kemudahan akses terhadap pelayanan. (Usmiasari et al., 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran *online* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Widiyanto et al. (2023) menemukan bahwa sistem pendaftaran *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian Suandari et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem pendaftaran *online* dan efektivitas waktu pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sementara itu, Sari et al. (2023) menemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit.

Meskipun penelitian mengenai pendaftaran *online*, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada rumah sakit dan belum secara khusus mengkaji kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersamaan pada sistem pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* di lingkungan klinik. (Khasanah et al., 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki karakteristik pengguna berbeda dengan rumah sakit pada umumnya. Penelitian ini secara khusus mengambil objek Klinik Utama Bidakara Medical Center dengan karakteristik pasien yang didominasi kelompok lansia dan menggunakan WhatsApp *Chatbot* sebagai media pendaftaran *online*. Kondisi tersebut

memberikan konteks yang penting untuk menganalisis apakah kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan melalui sistem digital mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif korelatif dan desain *cross-sectional*. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Pengumpulan data dilakukan pada satu periode penelitian tanpa tindak lanjut terhadap responden.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Utama Bidakara Medical Center, Jakarta, yang telah menerapkan sistem pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* Mekari Qontak. Penelitian dilaksanakan pada Mei–Juli 2026. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yang menggunakan layanan pendaftaran *online*. Berdasarkan data tahun 2025, jumlah kunjungan rawat jalan mencapai 42.149 kunjungan dengan rata-rata 3.512 kunjungan per bulan.

Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pasien rawat jalan yang telah menggunakan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot*, berusia minimal 17 tahun, mampu memahami kuesioner, dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 97 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 1–5, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal klinik, laporan kunjungan pasien tahun 2025, informasi sistem pendaftaran *online*, serta literatur yang relevan.

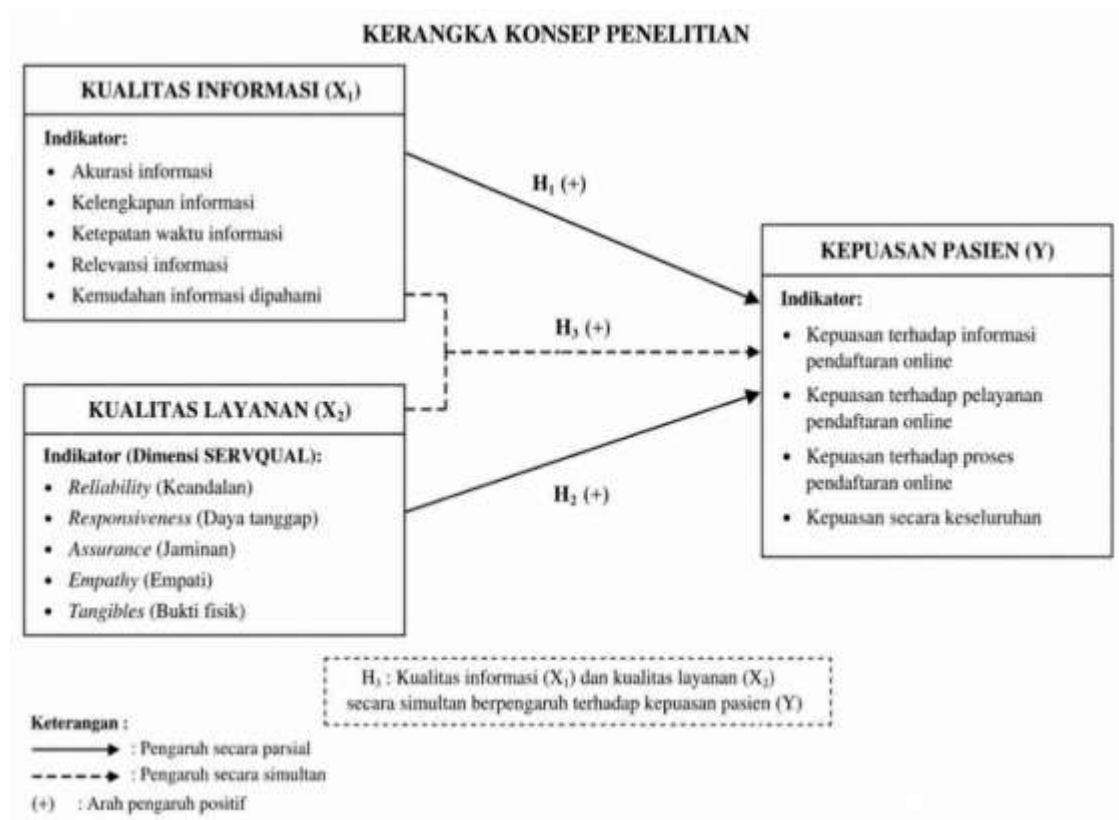
Penelitian terdiri atas dua variabel independen, yaitu Kualitas Informasi ( $X_1$ ) yang diukur melalui akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, relevansi, dan kemudahan pemahaman informasi, serta Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* ( $X_2$ ) yang diukur melalui *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Variabel dependen adalah Kepuasan Pasien

Rawat Jalan (Y) yang diukur melalui kepuasan terhadap informasi, kemudahan pendaftaran, kecepatan respons, hasil pendaftaran, dan kepuasan secara keseluruhan.

Instrumen diuji coba kepada 30 responden di luar sampel penelitian. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,60.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25/26, meliputi analisis deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 0,05.

Kerangka penelitian menggambarkan hubungan Kualitas Informasi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan Pendaftaran Online ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y), baik secara parsial maupun simultan.



**Gambar 1.** Kerangka Penelitian

## HASIL & PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna layanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, jenis kepesertaan, dan frekuensi penggunaan layanan pendaftaran *online*.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

| Karakteristik        | Kategori         | n  | %  |
|----------------------|------------------|----|----|
| Usia                 | 17–25 tahun      | 5  | 5  |
|                      | 31–45 tahun      | 4  | 4  |
|                      | 46–60 tahun      | 23 | 23 |
|                      | >60 tahun        | 68 | 68 |
| Jenis kelamin        | Laki-laki        | 20 | 20 |
|                      | Perempuan        | 80 | 80 |
| Kepesertaan          | Asuransi         | 1  | 1  |
|                      | Pegawai Aktif BI | 5  | 5  |
|                      | Pensiun BI       | 88 | 88 |
|                      | Umum             | 6  | 6  |
| Frekuensi penggunaan | 1 kali           | 22 | 22 |
|                      | 2–3 kali         | 22 | 22 |
|                      | >3 kali          | 56 | 56 |

*Sumber: Data primer diolah, 2026.*

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berusia lebih dari 60 tahun sebanyak 68 orang (68%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan 80 orang (80%). Berdasarkan kepesertaan, sebanyak 88 responden (88%) merupakan pensiunan Bank Indonesia. Sementara itu, berdasarkan frekuensi penggunaan, sebanyak 56 responden (56%) telah menggunakan layanan pendaftaran *online* lebih dari tiga kali.

Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi pasien lansia dan pensiunan Bank Indonesia. Selain itu, sebagian besar responden telah menggunakan layanan pendaftaran *online* lebih dari tiga kali sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam memberikan penilaian terhadap kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan terhadap sistem pendaftaran *online*.

## Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi data pada masing-masing variabel penelitian. Hasil analisis meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi.

**Tabel 2.** Statistik Deskriptif

| Variabel                             | N   | Min   | Max   | Mean  | Std. Deviation |
|--------------------------------------|-----|-------|-------|-------|----------------|
| Kualitas Informasi (X <sub>1</sub> ) | 100 | 5,00  | 25,00 | 15,00 | 6,22799        |
| Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )   | 100 | 10,00 | 50,00 | 30,00 | 12,24415       |
| Kepuasan Pasien (Y)                  | 100 | 5,00  | 25,00 | 15,00 | 6,41809        |

*Sumber: Data primer diolah, 2026.*

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Informasi memiliki nilai rata-rata sebesar 15,00 dengan standar deviasi 6,22799. Kualitas Layanan memiliki nilai rata-rata 30,00 dengan standar deviasi 12,24415. Sementara itu, Kepuasan Pasien memiliki nilai rata-rata 15,00 dengan standar deviasi 6,41809. Nilai tersebut memberikan gambaran awal mengenai kecenderungan jawaban responden terhadap ketiga variabel penelitian.

## Uji Instrumen

Sebelum dilakukan analisis terhadap data utama, instrumen penelitian diuji kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan responden penelitian. Uji instrumen terdiri atas uji validitas dan reliabilitas.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas

| Variabel                             | Rentang r hitung | r tabel* | Keterangan |
|--------------------------------------|------------------|----------|------------|
| Kualitas Informasi (X <sub>1</sub> ) | 0,581–0,847      | 0,165    | Valid      |
| Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )   | 0,562–0,787      | 0,165    | Valid      |
| Kepuasan Pasien (Y)                  | 0,800–0,929      | 0,165    | Valid      |

*Sumber: Data primer diolah, 2026.*

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pasien dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing item lebih besar daripada r tabel yang digunakan dalam pengujian. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel                     | Cronbach's Alpha | Jumlah Item | Keterangan |
|------------------------------|------------------|-------------|------------|
| Kualitas Informasi ( $X_1$ ) | 0,828            | 5           | Reliabel   |
| Kualitas Layanan ( $X_2$ )   | 0,856            | 10          | Reliabel   |
| Kepuasan Pasien (Y)          | 0,923            | 5           | Reliabel   |

*Sumber: Data primer diolah, 2026.*

Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Nilai tersebut menunjukkan bahwa item-item pernyataan memiliki konsistensi yang memadai untuk digunakan dalam pengukuran variabel penelitian.

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 5.** Hasil Uji Asumsi Klasik

| No. | Jenis Pengujian     | Variabel/Model                                           | Nilai Uji                            | Kriteria                         | Keterangan                           |
|-----|---------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| 1   | Linearitas          | Kualitas Informasi ( $X_1$ )<br>→ Kepuasan Pasien<br>(Y) | 0,607                                | Sig. > 0,05                      | Linear                               |
| 2   | Linearitas          | Kualitas Layanan ( $X_2$ )<br>→ Kepuasan Pasien<br>(Y)   | 0,681                                | Sig. > 0,05                      | Linear                               |
| 3   | Normalitas          | Residual                                                 | 0,200                                | Sig. > 0,05                      | Normal                               |
| 4   | Multikolinearitas   | Kualitas Informasi ( $X_1$ )                             | Tolerance =<br>0,947; VIF<br>= 1,056 | Tolerance ><br>0,10; VIF <<br>10 | Tidak terjadi<br>multikolinearitas   |
| 5   | Multikolinearitas   | Kualitas Layanan ( $X_2$ )                               | Tolerance =<br>0,947; VIF<br>= 1,056 | Tolerance ><br>0,10; VIF <<br>10 | Tidak terjadi<br>multikolinearitas   |
| 6   | Heteroskedastisitas | Kualitas Informasi ( $X_1$ )                             | 0,653                                | Sig. > 0,05                      | Tidak terjadi<br>heteroskedastisitas |
| 7   | Heteroskedastisitas | Kualitas Layanan ( $X_2$ )                               | 0,821                                | Sig. > 0,05                      | Tidak terjadi<br>heteroskedastisitas |
| 8   | Autokorelasi        | Model regresi                                            | DW = 2,354                           | 1,5–2,5                          | Tidak terjadi<br>autokorelasi        |

*Sumber: Data primer diolah, 2026.*

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,607 untuk hubungan  $X_1$  terhadap Y dan 0,681 untuk hubungan  $X_2$  terhadap Y. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan antarvariabel dinyatakan linear.

Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov memperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga residual penelitian berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,947 dan VIF sebesar 1,056 pada kedua variabel independen. Nilai tersebut memenuhi kriteria Tolerance >0,10 dan VIF <10 sehingga tidak ditemukan gejala multikolinearitas.

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,653 untuk Kualitas Informasi dan 0,821 untuk Kualitas Layanan. Kedua nilai lebih besar dari 0,05 sehingga model tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Nilai Durbin-Watson sebesar 2,354 juga menunjukkan tidak adanya masalah autokorelasi berdasarkan kriteria yang digunakan dalam penelitian.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan ( $Y$ ).

**Tabel 6.** Hasil Regresi Linear Berganda

| Variabel                     | B     | t     | Sig.  |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Konstanta                    | 0,394 | 0,274 | 0,784 |
| Kualitas Informasi ( $X_1$ ) | 0,512 | 7,028 | 0,000 |
| Kualitas Layanan ( $X_2$ )   | 0,231 | 6,238 | 0,000 |

*Sumber: Data primer diolah, 2026.*

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 0,394 + 0,512X_1 + 0,231X_2$$

Koefisien Kualitas Informasi sebesar 0,512 menunjukkan arah hubungan positif. Artinya, peningkatan Kualitas Informasi diikuti peningkatan Kepuasan Pasien. Kualitas Layanan juga memiliki koefisien positif sebesar 0,231 sehingga peningkatan kualitas layanan pendaftaran *online* diikuti peningkatan Kepuasan Pasien.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kputusan Pasien

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Informasi memperoleh nilai t hitung sebesar 7,028

dengan signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari  $t$  tabel 1,984 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_1$  diterima, sehingga Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami dapat meningkatkan pengalaman pasien ketika menggunakan layanan pendaftaran *online*. Temuan tersebut sejalan dengan Sari et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit.

Dominasi responden berusia lebih dari 60 tahun juga memperkuat pentingnya penyampaian informasi yang sederhana dan mudah dipahami. Bagi pengguna lansia, kejelasan informasi menjadi aspek penting agar proses pendaftaran melalui *chatbot* dapat dilakukan dengan lebih mudah.

## **2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji  $t$  menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 6,238 dengan signifikansi 0,000. Nilai  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel 1,984 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_2$  diterima, sehingga Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta kemudahan akses dalam layanan pendaftaran *online* berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan Widiyanto et al. (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh positif sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

## **3. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji simultan menunjukkan nilai  $F$  hitung sebesar 57,190 dengan signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar daripada  $F$  tabel sebesar 3,09 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_3$  diterima, yang berarti Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R$  Square sebesar 0,541 atau 54,1%.

Artinya, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan 54,1% variasi Kepuasan Pasien, sedangkan 45,9% lainnya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas informasi yang diterima, tetapi juga oleh kualitas pengalaman layanan selama menggunakan sistem pendaftaran *online*. Informasi yang jelas memberikan kepastian kepada pasien, sedangkan layanan yang mudah, responsif, dan dapat diandalkan memberikan pengalaman yang lebih baik. Hasil tersebut sejalan dengan Sari et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* merupakan bagian penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center. Kondisi ini menjadi semakin relevan karena mayoritas responden merupakan pasien lansia dan pensiunan Bank Indonesia yang membutuhkan sistem pelayanan digital yang sederhana, jelas, dan mudah digunakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung sebesar 7,028 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_1$  diterima.

Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hasil uji  $t$  menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 6,238 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_2$  diterima. Artinya, semakin baik keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kemudahan akses layanan pendaftaran *online*, semakin tinggi kepuasan pasien.

Secara simultan, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Hasil uji  $F$  menunjukkan nilai  $F$

hitung sebesar 57,190 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga H3 diterima. Nilai R Square sebesar 0,541 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 54,1% variasi Kepuasan Pasien, sedangkan 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan temuan penelitian, Klinik Utama Bidakara Medical Center disarankan untuk meningkatkan kualitas informasi pada sistem pendaftaran *online*, khususnya dengan memastikan informasi mengenai jadwal dokter, prosedur pendaftaran, nomor antrean, dan layanan yang tersedia disampaikan secara akurat, lengkap, jelas, dan mudah dipahami.

Klinik juga disarankan menyederhanakan alur WhatsApp *Chatbot* Mekari Qontak agar lebih mudah digunakan oleh pasien, terutama kelompok lansia yang menjadi mayoritas responden penelitian. Penyediaan panduan penggunaan yang sederhana serta alternatif bantuan petugas ketika pasien mengalami kesulitan juga dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Selain itu, peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan melalui respons petugas yang lebih cepat, pelayanan yang dapat diandalkan, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien. Evaluasi kualitas layanan pendaftaran *online* secara berkala juga diperlukan untuk mengetahui kendala yang masih dialami pasien dan menjadi dasar perbaikan sistem.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien karena hasil penelitian menunjukkan masih terdapat 45,9% variasi kepuasan yang dijelaskan oleh faktor di luar Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek dan karakteristik responden agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## REFERENSI

- Amran, R., Wahyuni, Z., Eldrian, F., Lestari, D. L., Hidayaturrahmi, H., & Syahara, M. J. (2026). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap implementasi sistem pendaftaran *online* di rumah sakit swasta Islam Siti Rahmah. *Nusantara Hasana Journal*, 5(8), 64–69. <https://doi.org/10.59003/nhj.v5i8.1844>
- Arnita, H., & Yunengsih, Y. (2024). Pengaruh penerapan aplikasi pendaftaran *online* terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi (JIMIK)*, 5(3). <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>

- Halwa, I., & Kariema, E. (2021). Evaluation and implementation registration of outpatient with *online* systems at health services center. *Journal for Quality in Public Health*, 4(2), 106–112. <https://doi.org/10.30994/jqph.v4i2.198>
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Systematic review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6300–6308. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178>
- Idea, A., Indriani, N., Duana, M., & Murdani, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendaftaran *online* pada BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. *Idea Health Journal*, 4(3), 161–167.
- Nugroho, D., Yoshida, E., & Pujiatmika, R. (2025). Analisis pengaruh penerapan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri tahun 2024. *Jurnal*, 11(2), 161–180.
- Panca, S., Bandar, B., & Mei, A. (2023). Pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal*, 13, 213–219.
- Primadhani, S. W., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. I. (2023). Sistem pendaftaran *online* sebagai suatu strategi peningkatan layanan rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 20–26. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.3075>
- Putri, D. A., Sutrisno, T. A., & Wariyanti, A. S. (2023). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(2), 1–6.
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen RS “X” Kota Palopo. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 15(1), 4–12.
- Suandari, P. V. L., Nugraha, I. N. A., & Sutrisnawati, N. N. D. (2024). The relationship of the *online* registration system quality and the effectiveness of service time with patient satisfaction. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(3), 1281–1292. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v6i3.3130>
- Usmiasari, T. T., Wikansari, N., Harsiwi, T., & Insani, N. (2024). Hubungan pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Bantul I. *Jurnal*, 7(2), 92–99.

Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>