

Pengalaman Pasien Terhadap Kemudahan Sistem Reservasi Online Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Di Puskesmas Paseh

Patient Experiences of the Online Reservation System in Reducing Waiting Times at the Paseh Health Center

Gina Sri Alviah¹

¹. Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,
Narahubung: Gina Sri Alviah¹, email: gina10121202@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 19/07/2025
Diterima: 21/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
Pengalaman pasien, Reservasi online, Waktu tunggu, Pelayanan kesehatan.

Keywords:
patient experience, online reservation, waiting time.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

A B S T R A K

Waktu tunggu yang lama masih menjadi keluhan umum di Puskesmas Paseh. Untuk mengatasinya, diterapkan sistem reservasi online agar proses pendaftaran lebih cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengalaman pasien dalam menggunakan sistem tersebut. Dengan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi, ditemukan bahwa sebagian besar pasien merasa terbantu oleh sistem ini karena tidak perlu mengantri lama. Namun, beberapa masih mengalami kendala teknis dan kesulitan akses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem reservasi online efektif mengurangi waktu tunggu, meskipun perlu peningkatan dalam hal edukasi dan kemudahan akses bagi semua kalangan.

A B S T R A C T

Long waiting times remain a common issue at Paseh Public Health Center. To address this, an online reservation system was introduced to streamline the registration process. This study aims to explore patients' experiences in using the system. Using a descriptive qualitative method through interviews and observations, the study found that most patients felt the system was helpful in reducing wait times. However, some faced technical issues and difficulties in accessing the platform. The findings indicate that the online reservation system is effective in minimizing waiting times, though further improvements are needed in user guidance and accessibility for all patient groups.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Menurut Hariyoko dkk (2021) Puskesmas adalah fasilitas kesehatan penting di setiap daerah yang memberikan pelayanan medis dan penyuluhan kepada masyarakat. Keberhasilan puskesmas dalam mencapai tujuan bergantung pada faktor dan tahapan yang saling terkait sebagai garda yang paling depan dalam kesehatan, puskesmas memberikan akses dan layanan terjangkau oleh masyarakat yang perekonomiannya terbatas. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas paseh adalah pemeriksaan dokter umum, tindakan dan gawat darurat, pemeriksaan gigi dan mulut, KIA KB dan imunisasi, pemeriksaan dokter kandungan, pemeriksaan laboratorium, gizi, kesehatan lingkungan dan persediaan obat – obatan di apotek.

Menurut Kemenkes Nomor 129/Menkes/Sk/II/2008 dalam jurnal Suci Widya (2021) Waktu tunggu yang sangat lama menjadi salah satu permasalahan umum di berbagai fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia, baik di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik. Kondisi ini memberikan dampak pada kenyamanan pasien yang akan berobat dan kepuasan pasien pada pelayanan secara keseluruhan di fasilitas kesehatan tersebut. Waktu tunggu yang ideal di puskesmas adalah 60 menit dari pertama mendaftar untuk pemeriksaan. Menurut Marlina (2024) Aplikasi JakSehat merupakan platform layanan digital yang telah terintegrasi dengan 44 Puskesmas kecamatan dan 290 Puskesmas kelurahan, sehingga memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara daring (E-Registrasi). Hal ini, mengindikasikan bahwa sebanyak 334 puskesmas yang sudah menggunakan sistem reservasi online sedangkan di kabupaten Bandung ada sekitar 62 puskesmas telah mengimplementasikan sistem reservasi online guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah akses pasien terhadap layanan kesehatan salah satu puskesmas yang sudah menggunakan sistem reservasi online ini adalah puskesmas paseh.

Penggunaan sistem reservasi online memungkinkan manajemen waktu yang lebih baik dan membantu mengurangi kerumunan di fasilitas kesehatan. Menurut Kusuma dkk dalam jurnal (Susilo et al. 2023) pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan telah memberikan perubahan yang signifikan terhadap pengelolaan pelayanan kesehatan, khususnya dalam upaya mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kualitas pengalaman pelayanan secara menyeluruh. Puskesmas Paseh merupakan salah satu puskesmas yang telah mengadopsi sistem pendaftaran online sebagai upaya untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem reservasi online ini tidak hanya memudahkan pasien dalam mengatur jadwal berobat tetapi juga membantu tenaga kesehatan dalam mengelola pendaftaran pasien. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan kesehatan terbukti meningkatkan efisiensi manajemen dan akurasi pelayanan bagi pasien. Dampak positif ini secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien pada akhirnya berdampak meningkatnya kepuasan mereka terhadap fasilitas kesehatan yang ada di puskesmas paseh.

Puskesmas paseh memiliki beberapa fasilitas seperti ruang pendaftaran, ruang tunggu baik ruang tunggu sebelum pendaftaran dan ruang tunggu untuk pemeriksaan, ruang pemeriksaan dokter umum, ruang laboratorium, ruang pemeriksaan anak, ruang pemeriksaan kandungan, ruang Hrd, ruang pengambilan obat atau apotik dan kamar mandi yang bisa di gunakan untuk pasien yang sedang berobat di puskesmas paseh. Menurut beberapa pasien yang menggunakan reservasi online di puskesmas paseh merasa bahwa sistem pendaftaran online memberikan banyak kemudahan, proses yang cepat dan tidak mengharuskan pasien untuk mengantri lama karena sudah memiliki antrian untuk pemeriksaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengalaman pasien terhadap kemudahan reservasi online di puskesmas paseh dalam mengurangi waktu tunggu yang cukup lama. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui secara mendalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien terhadap reservasi online di puskesmas paseh, manfaat yang mereka rasakan, tantangan yang dihadapi saat melakukan reservasi online dan manfaat reservasi online bagi pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi puskesmas paseh untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan sistem reservasi online agar lebih mudah bagi masyarakat umum dan memudahkan untuk perobat di puskesmas paseh.

2. Kajian Teori

Manajemen

Istilah “manajemen” berasal dari bahasa Perancis kuno *menagement* yang mengandung makna sebagai seni dalam mengatur dan melaksanakan sesuatu. Dalam bahasa Inggris, kata “manajemen” berasal dari kata

to manage yang dapat diartikan sebagai membimbing, menyederhanakan, memimpin, membina, atau mengarahkan.

Manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengelola, memimpin, serta mengendalikan sumber daya guna mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Rahayuning dalam jurnal Pardi dkk (2025) menyatakan bahwa manajemen tidak hanya berfokus untuk mencapai tujuan berorganisasi, manajemen juga berperan dalam memastikan bahwa setiap proses berjalan optimal dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas.

Winoto (2021) menyatakan bahwa prinsip dasar manajemen mencakup nilai, norma dan landasan yang berfungsi sebagai pedoman bagi keberhasilan manajemen. Manajemen dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan strategi, meningkatkan daya saing, serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan.

Manajemen Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan yang berfungsi tidak hanya untuk memberi pengobatan maupun pencegahan, pelayanan diberikan tidak hanya sebatas pada perawatan rumah sakit saja namun juga mencakup keluarga dan lingkungan sekitar. Selain itu, rumah sakit berperan sebagai pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 dalam jurnal Kharismatus Ikhyana et al. (2023) rumah sakit merupakan lembaga yang menyediakan layanan kesehatan dan memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada individu, meliputi layanan rawat inap, rawat jalan, serta penanganan kasus gawat darurat.

Manajemen rumah sakit memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan. Manajemen yang terstruktur dengan baik dapat mengoptimalkan proses administrasi, medis, dan operasional guna meningkatkan layanan. Menurut WHO (World Health Organization) dalam jurnal Kusmiranti dkk (2022) manajemen rumah sakit adalah suatu sistem pengelolaan yang mencakup dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari sumber daya yang ada di lingkungan rumah sakit guna meningkatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Manajemen rumah sakit merupakan proses koordinasi dari berbagai aspek dalam bidang aspek operasional rumah sakit untuk memastikan pelayanan medis yang berkualitas bagi keselamatan pasien. Sedangkan Gapenski dalam jurnal Firdausi dkk (2020) mendefinisikan bahwa manajemen rumah sakit adalah menerapkan prinsip-prinsip manajemen dalam mengelola fasilitas kesehatan agar dapat mencapai tujuan yang klinis dan tujuan non-klinis secara optimal.

Manajemen yang terstruktur membantu meningkatkan kualitas pelayanan pasien dengan memastikan layanan yang cepat, tepat, dan terorganisir. Data yang akurat dan terdokumentasi dengan baik juga mendukung pengambilan keputusan strategi serta kebijakan yang lebih tepat sasaran. Sedangkan tujuan dari manajemen rumah sakit adalah untuk memastikan layanan kesehatan yang berkualitas, efektif dan efisien bagi masyarakat akan memeriksa kesehatan. Keamanan serta data pasien yang ketat juga menjadi aspek penting agar informasi medis dapat dikelola dengan baik dan mendukung keputusan yang lebih akurat.

Menurut (Hermawan et al. 2024) salah satu peran utama rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan termasuk pelayanan mulai dari pencegahan, pengobatan, hingga pemulihan yang semua bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi tersebut mencakup penyelenggaraan pelayanan medis, baik dalam bentuk pemeriksaan, diagnosis, maupun pengobatan pasien. Selain itu, rumah sakit juga bertanggung jawab dalam menyediakan layanan penunjang medis dan non medis untuk mendukung proses perawatan. Fungsi lainnya adalah memberikan pelayanan serta asuhan keperawatan guna memastikan kualitas perawatan pasien tetap optimal.

Kepuasan Pasien

Menurut Rahma Wani dkk (2023) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui institusi di bidang kesehatan bertujuan untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara optimal, seimbang, dan profesional.

Sedangkan menurut (Karunia et al. 2022) kepuasan pasien adalah hasil penilaian yang didasarkan pada perasaan dan pengalaman mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana pasien menilai kualitas layanan yang diterima sesuai dengan harapan

mereka, semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kemungkinan pasien mereka puas. Selain itu, kepuasan pasien juga dapat berpengaruh pada kepercayaan mereka terhadap rumah sakit serta kemungkinan untuk kembali menggunakan layanan dimasa yang akan datang.

Menurut (Imran et al. 2021) Dimensi kepuasan pasien adalah berbagai aspek yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan pengalaman dan harapan pasien. Dimensi pelayanan merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman pasien. Dalam konteks sistem reservasi online di puskesmas, pemahaman terhadap dimensi pelayanan sangat penting untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi lima dimensi utama pelayanan menurut teori SERVQUAL yang relevan.

Pengalaman Pasien

Menurut Lengkong dalam jurnal Laia dkk (2022) pengalaman adalah proses yang memungkinkan individu untuk mengembangkan potensi diri melalui pembelajaran yang diperoleh dari berbagai situasi, baik dalam konteks formal maupun non-formal. Dalam pengalaman pasien mencerminkan hasil interaksi mereka dengan sistem pelayanan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kualitas komunikasi dengan tenaga kesehatan. Dengan demikian pengalaman yang dirasakan pasien bisa dijadikan sebagai salah satu tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan serta seberapa baik suatu sistem.

Pengalaman pasien yang sering dijadikan acuan berasal dari Beryl Institute, yang melihat sebagai hasil dari semua interaksi yang dipengaruhi oleh budaya organisasi selama proses perawatan. Dalam layanan kesehatan modern, seperti sistem reservasi online, pengalaman ini mencakup kemudahan akses, kecepatan respons, dan kenyamanan yang dirasakan pasien selama mengakses layanan. (Ramadhany 2019) Sedangkan menurut Bowling et al dalam penelitian (Aswat 2020) pengalaman pasien merupakan persepsi pribadi terhadap layanan kesehatan yang diterima. Hal ini, mencakup harapan seperti kebersihan, kenyamanan, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi dari tenaga medis, keterlibatan dalam pengambilan keputusan serta komunikasi yang baik terkait kondisi dan pengobatan. Menurut Lavela dan Gallan dalam penelitian (Ramadhany 2019) mengukur pengalaman pasien penting dilakukan karena dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, mendukung pengambilan keputusan, serta memantau kinerja fasilitas kesehatan secara lebih efektif.

Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 46 Tahun 2014 dalam penelitian (Meysafera and Noor Ani 2024) menyebutkan bahwa sistem informasi kesehatan merupakan kumpulan yang terstruktur dari data, informasi, indikator, alur kerja, perangkat teknologi, dan sumber daya manusia yang saling terkait dan dikelola secara sistematis untuk mendukung pengambilan keputusan dan tindakan yang berguna dalam menunjang pembangunan di bidang kesehatan. *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan untuk memahami serta menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi perilaku individu dalam menggunakan suatu teknologi, khususnya berdasarkan persepsi terhadap kemudahan dan manfaat dari penggunaan sistem teknologi informasi. Tujuan utama TAM adalah untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana penerimaan pengguna terhadap teknologi sistem reservasi online sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang dapat mengurangi waktu tunggu.

Menurut Hermanto & Paatmawati dalam penelitian (Santoso and Edwin Zusrony 2020) TAM memiliki tujuan untuk memprediksi sejauh mana pengguna menerima suatu sistem informasi, serta memberikan dasar teoritis untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dalam suatu organisasi. Pendekatan ini menjelaskan hubungan antara keyakinan terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, perilaku pengguna, dan penggunaan nyata dari sistem informasi tersebut.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian menggunakan data deskriptif analitik yang berupa tulisan atau ucapan, wawancara, dan mengamati perilaku yang akan diteliti. Penelitian ini ingin memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi pasien yang tidak bisa diukur hanya dengan angka. Objek penelitian difokuskan pada pengalaman pasien yang menggunakan sistem reservasi online di puskesmas

paseh. Fokus penelitian ini untuk mengetahui terkait dengan kemudahan, pengalaman, dan kendala yang dihadapi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pasien yang menggunakan sistem reservasi online di puskesmas paseh. Narasumber yaitu : kepala puskesmas paseh, staf pendaftaran, dan pasien yang menggunakan sistem reservasi online.
2. Observasi partisipatif mengamati secara langsung bagaimana proses penggunaan sistem reservasi online oleh pasien puskesmas paseh.
3. Dokumentasi untuk mengumpulkan data yang akan digunakan seperti dokumentasi, data, dan video.

4. Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Hasil penelitian wawancara bersama kepala puskesmas, Staf puskesmas dan pasien yang menggunakan sistem reservasi online membuktikan serta bahwa Penerapan sistem reservasi online di Puskesmas Paseh merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Sistem ini memudahkan pasien dalam memilih waktu pendaftaran dan secara signifikan mengurangi antrean panjang. Dengan demikian, waktu tunggu menjadi lebih singkat dan beban kerja staf pendaftaran pun berkurang.

Proses penerapan sistem ini dimulai dari tahap perencanaan, identifikasi kebutuhan pasien, pengembangan platform teknologi, pelatihan staf, uji coba sistem, hingga tahap sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun sistem ini telah berjalan selama hampir dua tahun dan terbukti sangat efektif, tantangan utama yang dihadapi justru berasal dari sisi pasien, terutama mereka yang tidak memiliki perangkat atau keterampilan teknologi, seperti kalangan lanjut usia yang tidak terbiasa menggunakan ponsel.



Gambar 1. Antrian Puskesmas Paseh

Saat ini, Puskesmas Paseh telah menggunakan sistem pendaftaran online berbayar karena dinilai lebih efektif dalam mempercepat proses pelayanan. Ke depannya, pihak puskesmas berkomitmen untuk terus mengikuti perkembangan teknologi guna menyesuaikan sistem reservasi dengan kebutuhan pelayanan kesehatan yang semakin berkembang. Sistem reservasi online ini terbukti meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses pendaftaran pasien. Pelatihan penggunaan sistem ini diselenggarakan secara rutin setiap tahun untuk seluruh puskesmas di Kabupaten Bandung, meskipun pelatihan lanjutan masih perlu

ditingkatkan. Dalam praktiknya, pengoperasian sistem ini cukup mudah; petugas hanya perlu mengklik data pasien yang telah mendaftar secara online untuk melihat informasi pasien beserta nomor antreannya. Hal ini sangat membantu, terutama bagi pasien yang datang terlambat, karena mereka tidak perlu mengambil nomor antrean ulang.

Kendala yang sering dihadapi adalah gangguan jaringan internet dan error pada server. Namun, sejak Puskesmas Paseh memiliki server sendiri, permasalahan tersebut mulai teratasi dan pelayanan pun menjadi lebih lancar. Dibandingkan dengan pendaftaran manual, sistem online ini jauh lebih efisien. Saat sistem berjalan normal, waktu pendaftaran hanya memakan waktu sekitar satu menit.

Selain mempercepat pendaftaran, sistem ini juga memudahkan staf pendaftaran. Petugas merasa terbantu karena data pasien muncul otomatis, sehingga tidak perlu lagi menanyakan informasi dasar kepada pasien. Pelatihan tahunan yang diberikan kepada staf juga sangat membantu mereka dalam mengikuti perkembangan sistem. Walaupun sistem ini sangat bergantung pada koneksi internet, dan sesekali terjadi gangguan, secara keseluruhan sistem ini tetap efektif dan efisien serta membuat proses pendaftaran lebih teratur.

Respon pasien terhadap sistem ini pun sangat positif. Mereka merasa terbantu karena tidak perlu lagi menunggu lama di tempat pendaftaran. Beberapa pasien melaporkan bahwa waktu tunggu mereka kini hanya sekitar 15-20 menit, dibandingkan dengan sebelumnya yang bisa mencapai 1 hingga 1,5 jam. Bahkan bagi pasien yang datang terlambat, mereka tidak perlu mengambil nomor antrean ulang karena sudah terdaftar secara sistematis. Proses penggunaan sistem ini juga dirasakan sangat mudah oleh pasien, mulai dari pengisian data, pemilihan waktu, hingga lokasi pelayanan. Responden yang telah menggunakan sistem ini selama dua bulan menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kendala berarti selama penggunaan. Bagi mereka, sistem ini tidak hanya cepat, tetapi juga praktis dan efisien dibandingkan dengan proses pendaftaran langsung.

Secara keseluruhan, sistem reservasi online yang diterapkan di Puskesmas Paseh memberikan dampak positif yang signifikan. Tidak hanya dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan pendaftaran, tetapi juga dalam peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Puskesmas Paseh terus berupaya untuk mengembangkan sistem ini agar dapat menjangkau lebih banyak masyarakat, termasuk mereka yang masih belum terbiasa dengan teknologi, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan semakin inklusif dan berkualitas.

Pembahasan

Seperti yang telah diuraikan data yang terkumpul melalui observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai pengalaman pasien terhadap sistem reservasi online. Selanjutnya peneliti menyusun pembahasan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian dengan merujuk teori-teori yang relevan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pasien dalam kemudahan dan manfaat sistem reservasi online, efektif dalam menggunakan sistem reservasi online dalam mengurangi waktu tunggu, serta faktor yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien di puskesmas paseh.

Hasil penelitian terkait pengalaman pasien di puskesmas paseh dalam menggunakan reservasi online menunjukkan sikap yang positif terhadap penggunaan sistem reservasi online. Puskesmas paseh sudah menggunakan sistem reservasi online hampir 2 tahun, tentunya banyak pasien juga yang sudah menggunakan sistem reservasi online banyak pengalaman pasien yang berbeda saat pertama kali menggunakan sistem reservasi online ini.

Dalam hasil Observasi dilakukan masih banyak pasien yang menggunakan daftar langsung karena masih banyak yang tidak bisa menggunakan sistem reservasi online dan hasilnya mereka mengantri dan menunggu lama. Dari saat pengambilan nomor antrian hingga pemeriksaan pasien menunggu 1 jam hingga 1,5 jam sedangkan bila menggunakan sistem reservasi online pasien hanya menunggu 10 menit hingga 15 menit untuk pemeriksaan sehingga sistem reservasi online ini lebih efektif dibandingkan mendaftar langsung di puskesmas paseh. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan kepala puskesmas, staf pendaftaran, dan pasien dapat diuraikan sebagai berikut :

a) Persepsi kemudahan penggunaan.

Kemudahan dalam menggunakan sistem reservasi online menunjukkan sikap yang positif dari pasien maupun pihak puskesmas paseh, kemudahan penggunaan sistem ini tidak hanya sistemnya yang mudah di akses saja tetapi dari pengalaman pasien saat mengisi data di sistem reservasi online juga menunjukkan

bahwa mereka tidak mengalami kesulitan. Mereka hanya perlu mengisi informasi sesuai identitas dan setelah itu bisa menggunakan layanan reservasi online dengan lancar, proses pendaftaran yang tidak membingungkan bagi pengguna baru, dan tidak ada kendala yang berarti saat menggunakan sistem reservasi online.

b) Persepsi kemanfaatan.

Sistem reservasi online sangat bermanfaat bagi pasien karena dapat membantu dalam mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses pendaftaran, dan pendaftaran di pelayanan kesehatan menjadi lebih teratur. Pasien merasa sangat diuntungkan karena tidak perlu lagi menunggu lama, bahkan jika pasien datang terlambat tetap bisa dilayani sesuai data dan nomor antrian yang telah mereka masukan, pasien tidak perlu lagi meminta nomor antrian karena sudah terlewat. Selain itu, sistem ini memudahkan pasien dalam memilih waktu kedatangan dan jenis layanan yang mereka inginkan.

c) Sikap terhadap penggunaan.

Dengan adanya sistem reservasi online pasien saat terbantu dan puas karena dapat mempercepat proses pendaftaran, mengurangi waktu tunggu, dan mempermudah untuk diakses ke pelayanan kesehatan. Pasien menyatakan akan terus menggunakan sistem reservasi online dalam jangka panjang karena lebih praktis dan efektif dibandingkan dengan mendaftar langsung di puskesmas paseh.

d) Sikap terhadap penerimaan.

Sistem reservasi online dapat membantu petugas pendaftaran dalam mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrian, dan mempermudah pelayanan kepada pasien. Petugas pendaftaran merasa bahwa sistem ini mudah untuk dioperasikan, mereka hanya perlu mengklik data pasien otomatis nomor antrian dan nama pasien akan langsung muncul.

Pelatihan untuk sistem reservasi online rutin di adakan setiap tahun, sehingga staf pendaftaran dapat mengikuti perkembangan sistem reservasi online dengan baik. Meskipun pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan jaringan, pihak puskesmas tetap menilai bahwa sistem ini lebih efektif dibandingkan pendaftaran langsung, terutama setelah memiliki server sendiri yang membuat sistem lebih stabil. Puskesmas paseh akan terus menggunakan sistem reservasi online dalam penggunaan dan mengembangkan sistem ini karena menganggap bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan di era digital.

Dalam hasil wawancara menggunakan indikator Technology Acceptance Model (TAM) kepada kepala puskesmas, staf pendaftaran, dan pasien yang menggunakan sistem reservasi online menggunakan mengatakan bahwa sistem reservasi online yang diterapkan di puskesmas paseh terbukti sangat efektif dan memberikan dampak positif yang signifikan dalam mengurangi waktu tunggu pasien. Dengan sistem ini, pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri dari rumah dengan mudah 1 hari sebelumnya, cukup dengan mengisi data pribadi dan memilih jadwal kunjungan sesuai dengan kebutuhan. Proses pendaftaran menjadi lebih cepat karena saat pasien tiba di puskesmas, data mereka sudah tercatat dalam sistem sehingga petugas tidak perlu lagi menanyakan identitas pasien atau melakukan input data secara manual.

Penggunaan reservasi online di puskesmas sangat membantu pasien dalam mengurangi waktu tunggu dan mempermudah proses pendaftaran. Sistem ini mudah diakses, pengisian data yang mudah, dan lebih efektif dalam mengurangi waktu tunggu dibandingkan daftar langsung di puskesmas paseh. Bahkan apabila pasien datang terlambat tetap bisa dilayani tanpa harus mengulang antrian dari awal, karena nomor antrian telah terdaftar secara otomatis. Hal ini sangat bermanfaat, terutama bagi pasien yang membawa anak kecil, lanjut usia, atau memiliki keterbatasan waktu.

Menurut petugas pendaftaran sistem ini membantu dalam alur pelayanan menjadikan proses pendaftaran lebih tertib, teratur, dan efisien. Meskipun masih terdapat kendala dalam teknis yaitu gangguan jaringan internet, secara keseluruhan sistem ini sangat membantu mempercepat proses pelayanan. Dengan adanya server internal yang dimiliki puskesmas paseh gangguan teknis dapat diminimalkan sehingga jarang terjadi gangguan sistem.

Selain itu, sistem reservasi online juga memberikan kemudahan bagi pasien dalam memilih waktu kedatangan dan jenis layanan yang diinginkan. Hal ini meningkatkan kepuasan pasien, pasien merasa lebih nyaman dan puas dengan adanya sistem ini karena memudahkan mereka. Berdasarkan pengalaman pasien dan petugas dapat disimpulkan bahwa sistem reservasi online tidak hanya mempercepat proses pendaftaran tetapi juga meningkatkan kenyamanan, efektif, dan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas paseh menjadi lebih cepat.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas paseh, khususnya dalam penggunaan sistem reservasi online antara lain:

1. Kemudahan akses dalam penggunaan sistem reservasi online, pasien akan merasa puas karena sistem reservasi online dapat mudah digunakan. Proses pengisian data tidak rumit dan dapat diakses melalui perangkat pribadi seperti handphone, faktor ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dalam menggunakan layanan.
2. Efektif dalam pengurangan waktu tunggu, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kemampuan sistem dalam mengurangi waktu tunggu. Pasien tidak perlu mengantre lama karena data dan nomor antrean sudah tersedia di sistem reservasi online bahkan jika mereka datang terlambat mereka akan tetap dapat dilayani tanpa harus mengulang antrean sebelumnya.
3. Infrastruktur yang memadai seperti jaringan internet dan server yang sudah dimiliki puskesmas paseh, ketersediaan jaringan internet yang stabil sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses reservasi online. Ketika jaringan mengalami masalah staf pendaftaran dan pasien akan menghadapi kendala untuk mengakses namun dengan adanya server yang dimiliki puskesmas paseh, gangguan teknis dapat diminimalkan.
4. Sosialisasi dan informasi kepada pasien, informasi mengenai sistem reservasi online yang disampaikan oleh petugas puskesmas paseh, BPJS, serta melalui media sosial menjadi faktor penting. Semakin banyak pasien yang mengetahui sistem reservasi online semakin besar pula tingkat penggunaan dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.
5. Pasien merasa bahwa sistem ini memberikan manfaat dan efisien baik dari segi waktu, kenyamanan, maupun proses pelayanan. Pasien akan terus menggunakan sistem reservasi online dalam jangka waktu yang panjang.

Kepuasan pasien di puskesmas paseh sangat dipengaruhi oleh teknologi yang mudah diakses, pelayanan yang cepat, serta dapat mengurangi waktu tunggu yang lebih singkat. Selain itu penting untuk melakukan evaluasi dan pengembangan sistem reservasi online agar tetap relevan dengan kebutuhan pasien.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem reservasi online di puskesmas paseh memberikan dampak positif terhadap pengalaman dan kepuasan pasien yaitu :

1. Pengalaman pasien dalam menggunakan reservasi online, pasien merasa bahwa sistem reservasi online ini mempermudah proses pada pendaftaran. Pasien tidak perlu datang pagi-pagi untuk mengambil antrean karena mereka sudah menentukan jadwal untuk pelayanan kesehatan, pasien juga merasa lebih nyaman karena mereka tidak perlu mengantre lama untuk pendaftaran. Namun, sebagian pasien yang sudah lanjut usia atau yang tidak bisa menggunakan teknologi masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem reservasi online.
2. Sistem reservasi online terbukti lebih efektif untuk mengurangi waktu tunggu pasien, pasien yang sudah menjadwalkan reservasi secara online dapat dipanggil secara langsung saat datang tanpa harus menunggu dan mengantre lama. Hal ini membantu mempercepat proses layanan dibagian pendaftaran yang membuat pelayanan menjadi lebih teratur dan efisien.
3. Pengalaman dan kepuasan pasien dipengaruhi beberapa hal seperti kemudahan dalam mengakses sistem reservasi online, kecepatan pelayanan dan respons petugas yang baik. Selain itu, sikap ramah petugas pendaftaran di puskesmas paseh dan kesiapan fasilitas juga dapat menentukan bagaimana pasien menilai pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kemudahan sistem reservasi online dalam mengurangi waktu tunggu di puskesmas paseh, yaitu sebagai berikut :

1. Sosialisasi dan edukasi berkelanjutan, penting bagi puskesmas paseh untuk terus melakukan sosialisasi mengenai sistem reservasi online kepada masyarakat melalui bagaimana cara menggunakan sistem ini, terutama bagi masyarakat yang belum bisa menggunakan sistem reservasi online ini.

2. Pendampingan bagi pasien baru, petugas puskesmas dapat menyediakan bantuan atau panduan khusus bagi pasien baru yang pertama kali menggunakan sistem reservasi online ini baik berupa sesi tatap muka langsung atau menggunakan video tutorial yang menjelaskan langkah-langkah cara pendaftaran di sistem reservasi online.
3. Pelatihan berkala bagi petugas pendaftaran tetap diperlukan untuk menjaga kecepatan, responsivitas, dan keramahan pelayanan, sehingga kualitas layanan dan kepuasan pasien terus meningkat.

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kontribusinya. Penulis persembahkan untuk semua pihak yang senantiasa mendampingi, mendoakan, dan memberikan dukungan tanpa henti sepanjang perjalanan ini. Secara khusus penulis tunjukkan kepada :

1. Dosen pembimbing dan seluruh staf pengajar atas segala bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga dalam membantu saya menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Kepada kepala puskesmas paseh yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian, serta dukungan yang sangat berarti dalam kelancaran proses penelitian ini.
3. Kepada keluarga tercinta yang telah memberi dukungan, do'a, motivasi dan semangat untuk membereskan tugas akhir ini.
4. Kepada teman dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan moral dan masukan untuk tugas akhir ini.

7. Referensi

- ASWAT, NURWAHIDA TUL. 2020. "Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2020." : 118.
- Firdausi, Novian Abdi, and Sri Herianingrum. 2020. "Prinsip Ekonomi Islam Dan Implementasinya Dalam Keuangan Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rs Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo)." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 7(2): 207.
- Hariyoko, Yusuf, Yanuarius Dolfianto Jehaut, and Adi Susiantoro. 2021. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai." *Jurnal Good Governance* 17(2): 169–78.
- Hermawan, Agung, Rizki Yeni Wulandari, Yunina Elasari, and Feri Agustriyani. 2024. "Penerapan Fungsi Pengarahan (Pre Dan Post Conference) Di Rawat Inap Rumah Sakit M. Yusuf Kotabumi Tahun 2023." *Majalah Cendekia Mengabdi* 2(2): 129–37.
- Imran, Imran, Yulihastri Yulihastri, Almasdi Almasdi, and Yimmi Syavardie. 2021. "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora* 5(3): 389–96.
- Karunia, Melita et al. 2022. "Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien." *Journal of Complementary in Health* 2(1): 63–66.
- Kharismatus Ikhyana, Firania, Febri Endra Budi Setyawan, Proboyudha Pratama, and Yani Iswanti. 2023. "Keefektifan Sistem Pendaftaran Dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan." *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal* 4(1): 103–10.
- Kusmiranti, Kusmiranti, Narmi Narmi, and Kemal Idris Balaka. 2022. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di RSUD Bahteramas Prov. Sultra." *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan* 2(02): 01–07.
- Laia, Otanius, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu. 2022. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1(1): 70–76.
- Marliana, I. 2024. "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI JAKSEHAT (STUDI PADA PUSKESMAS KECAMATAN KRAMAT JATI)." (2010): 1–23.
- Meysafera, Harmila, and Frieda Noor Ani. 2024. "EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNAAN APM (ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI) DENGAN PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI."
- Pardi, Noftriyanti, Putri Pardi Sari Ulan, and Des Weni Erna. 2025. "Konsep Dasar Manajemen." *e – Jurnal Riset Manajemen* 07(januari): 156.
- Rahma Wani, Muhammad Andry, Mayang Sari,. 2023. "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas

- Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara Tahun 2022.” *Journal of Health and Medical Science* 2(April): 38–46.
- Ramadhany, Latifah Nabila. 2019. “Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) Di Instalasi Rawat Inap RS Islam Faisal Makassar.” *Repository Universitas Hasanuddin*: 1–39.
- Santoso, Budi, and Edwin Zusrony. 2020. “Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam).” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 11(1): 49–54.
- Susilo, Herman, Nurul Abdillah, Muhammad Ikhsan, and Honesty Diana Morika. 2023. “Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Booking Antrian Pelayan Pada Klinik Medika Saintika Website.” *Jurnal Kesehatan Medika Saintika* 14(Nomor 1): 344–52.
- Winoto, Suhadi. 2021. 1 Cetakan Pertama *Komite Sekolah/Madrasah Dan Manajemen Mutu Pendidikan*. [http://digilib.iain-jember.ac.id/2488/1/Komite Sekolah_Dr. Suhadi Winoto.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/2488/1/Komite_Sekolah_Dr._Suhadi_Winoto.pdf).