

## KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP DIGITALISASI PELAYANAN KESEHATAN: STUDI DI UPT RSUD ARIFIN NU'MANG RAPPANG

Adrikah Muchtar<sup>1(a)</sup>, A. Astinah Adnan<sup>2(b)</sup>, Hariyanti Hamid<sup>3(c)</sup>, Herman D<sup>4(d)</sup>,  
Jamaluddin Ahmad<sup>5(e)</sup>, Barisan<sup>6(f)</sup>

<sup>1,2,3,5</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>4,6</sup>Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>a)</sup>adrikarika12@gmail.com, <sup>b)</sup>andi.astinah.adnan@gmail.com, <sup>c)</sup>hariyantihamid2169@gmail.com,

<sup>d)</sup>hermandema1010@gmail.com, <sup>e)</sup>jahmadlado@yahoo.co.id, <sup>f)</sup>uchenklppmstisip@yahoo.co.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

23-04-2025

Diterbitkan Online:

30-06-2025

#### Kata Kunci:

Digitalisasi, Kepuasan Pasien,  
Pelayanan Kesehatan

#### Keywords:

Digitalization, Patient  
Satisfaction, Health Services

#### Corresponding Author:

adrikarika12@gmail.com

### ABSTRAK

Digitalisasi dalam pelayanan kesehatan merupakan proses mengubah data atau informasi analog menjadi format digital yang bertujuan untuk menciptakan sistem kesehatan yang terhubung, efisien, dan berpusat pada pasien, di mana informasi mengalir dengan lancar, keputusan dibuat berdasarkan data dan layanan dapat diakses dengan lebih mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Rappang. Populasi penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan yang berobat pada bulan November-Desember 2024 sebanyak 6.232 orang. Sampel penelitian sebanyak 98 orang dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan dengan masing-masing tingkat kepuasan sebesar 73% dan 70%. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji ANOVA atau uji f yang menunjukkan  $f_{hitung}$  70.451 dengan signifikansi 0.000 sedangkan uji t menunjukkan  $t_{hitung}$  (8.394) >  $t_{tabel}$  (1.660). Nilai R square sebesar 42.3% yang berarti 42.3% dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan 57.7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diketahui. Dengan ini, manajemen rumah sakit perlu merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat meningkatkan digitalisasi pelayanan kesehatan.

### ABSTRACT

Digitalization in health care is the process of converting analog data or information into digital format which aims to create a connected, efficient, and patient-centered health system, where information flows smoothly, decisions are made based on data and services can be accessed more easily. This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients at UPT Arifin Nu'mang Rappang Regional General Hospital. The population of this study was the number of outpatients who sought treatment in November-December 2024 as many as 6,232 people. The research sample was 98 people using incidental sampling technique. The data collection techniques used were observation, questionnaires, and literature studies using quantitative descriptive methods, namely data analysis techniques using descriptive statistical analysis, validity and reliability tests, and simple linear regression analysis using SPSS 21 software. The results of this study indicate that outpatient patient satisfaction has a significant effect on the digitization of health services with a satisfaction level of 73% and 70%, respectively. This is

*evidenced by the results of the ANOVA test or f test which shows fcount 70.451 with a significance of 0.000 while the t test shows tcount (8.394) > ttable (1.660). The R square value is 42.3%, which means that 42.3% is influenced by patient satisfaction and the remaining 57.7% is influenced by other unknown factors. With this, hospital management needs to formulate strategic steps that can increase the digitalization of health services.*

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i2.1212>

**PENDAHULUAN**

Di era digitalisasi saat ini, pemerintah sebagai pemberi pelayanan dalam masyarakat harus juga harus mampu memanfaatkan teknologi demi menunjang kegiatan pelayanan. Kemajuan teknologi yang pesat menyebabkan pergeseran ke era digital di berbagai industri. Kebutuhan akan transformasi digital di semua industri merupakan fenomena krusial yang tidak dapat diabaikan. Seiring perkembangan teknologi yang cepat, sektor kesehatan semakin mengadopsi berbagai sistem digital untuk mempermudah administrasi dan meningkatkan efektivitas layanan medis.

Digitalisasi adalah proses konversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi digital dan data menggunakan sistem otomatis dan terkomputerisasi (Herlambang & Fathoni, 2023). Digitalisasi adalah proses mengubah teks menjadi media baru yang dapat diakses oleh komputer. Perkembangan zaman kehidupan manusia memiliki beberapa manfaat, antara lain membantu para pekerja dalam menciptakan, memodifikasi, mendistribusikan, dan mengkomunikasikan informasi secara tepat waktu, berkualitas tinggi, dan efisien (Ramadhani et al., 2024). Hasilnya dapat meningkatkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan hasil penjualan (Alaeddin et al., 2018).

Menurut Adriwati, 2019 mendefinisikan E-digital sebagai sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lainnya untuk melakukan transaksi, menyediakan layanan publik, berkomunikasi, berkoordinasi, dan mengelola organisasi pemerintah. Hal ini mencakup layanan *government to government, government to business, dan government to society*.

Digitalisasi telah diterapkan di Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang untuk memberikan layanan kepada semua pasien, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Ini mempercepat proses administrasi seperti pendaftaran pasien, rekam

medis elektronik, hasil pemeriksaan penunjang digital dan pengelolaan obat.

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Berdasarkan teori kepuasan pasien oleh Pohan Imbalo S (2006), ada 4 indikator utama yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu 1) Akses layanan: seberapa mudah pasien mendapatkan layanan yang dibutuhkan 2) Mutu layanan: seberapa mudah pasien mendapatkan layanan yang dibutuhkan 3) Proses layanan: seberapa mudah pasien mendapatkan layanan yang dibutuhkan dan 4) Sistem layanan kesehatan: keseluruhan sistem dan infrastruktur yang mendukung layanan. Dengan menggunakan teori ini, penelitian ini berupaya memahami bagaimana digitalisasi pelayanan kesehatan dapat secara nyata meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

Kajian literatur menunjukkan bahwa teknologi digital yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan meliputi pendaftaran online, rekam medis elektronik (RME), hasil pemeriksaan penunjang digital, dan pengelolaan obat yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keamanan data, teknologi informasi dan komunikasi, regulasi dan kebijakan pemerintah, kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Meskipun digitalisasi di bidang kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dan kecepatan layanan, masih ada beberapa tantangan yang menghalangi optimalisasi layanan kesehatan berbasis digital. Karena jaringan internet yang tidak stabil, layanan di RSUD Arifin Nu'mang masih kurang dan seringkali tidak sesuai harapan pasien. Ini menyebabkan proses pendaftaran dan pemeriksaan medis tertunda, yang menyebabkan pasien menunggu lebih lama. Selain itu, banyak pasien, terutama mereka yang lebih tua atau tidak terbiasa dengan teknologi, menghadapi kesulitan untuk mengakses sistem pendaftaran online, yang



*Non Probability* Sampling. Dalam teknik nonprobability sampling yang digunakan adalah *Insidental Sampling*.

Teknik analisis data menggunakan SPSS 21 yang dilakukan melalui tiga tahap yaitu: a) Analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian b) Uji kualitas data (validitas dan realibilitas) untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrument penelitian c) Analisis regresi linear sederhana untuk memastikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan di UPT Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Rappang.

### Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada pasien rawat jalan UPT RSUD Arifin Nu'mang, penulis memperoleh data karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin responden, umur responden, pendidikan terakhir responden dan pekerjaan responden sebagai berikut:

- a) Jenis kelamin: banyaknya responden berdasarkan "jenis kelamin" dari 98 responden, 42 orang atau 43% memiliki jenis kelamin laki-laki dan 56 orang atau 57% memiliki jenis kelamin perempuan.
- b) Umur: dari 98 responden, 44 orang atau 45% berusia antara 18 hingga 26 tahun, 16 orang atau 16% berusia antara 27 hingga 35 tahun, 10 orang atau 10% responden berusia antara 36 hingga 44 tahun, 21 orang atau 21% responden berusia 45 hingga 53 tahun dan 7 orang atau 7% responden berusia 54 tahun keatas.
- c) Pendidikan terakhir: berdasarkan "pendidikan terakhir" 98 responden, 10 atau 10% menyatakan berpendidikan terakhir setelah lulus sekolah dasar (SD), 8 atau 8% menyatakan berpendidikan terakhir setelah lulus SMP, 42 atau 43% menyatakan berpendidikan terakhir setelah lulus SMA/SMK, 15 atau 15% menyatakan berpendidikan terakhir setelah lulus Diploma, dan 23 atau 23% menyatakan berpendidikan terakhir setelah lulus S1/S2.
- d) Pekerjaan: dari 98 responden, dapat diketahui bahwa 17 atau 17% memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, 35 atau 36%

memiliki pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa, 12 atau 12% memiliki pekerjaan sebagai PNS, 8 atau 8% memiliki pekerjaan sebagai wirausaha, 24 atau 24% memiliki pekerjaan sebagai IRT, dan 2 atau 2% memiliki pekerjaan yang tidak bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan di UPT Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang berpengaruh dengan persentase 71% ditinjau dari nilai tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebesar 73% dan nilai digitalisasi pelayanan kesehatan 70%. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa implementasi digitalisasi pelayanan kesehatan memiliki kontribusi yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

### Analisis Hasil per Indikator

Dalam penelitian ini, kepuasan pasien diukur dengan indikator kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Pohan Imbalo S (2006). Sementara itu, digitalisasi pelayanan kesehatan diukur dengan teknologi digital yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan meliputi pendaftaran online, rekam medis elektronik (RME), hasil pemeriksaan penunjang digital, dan pengelolaan obat yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keamanan data, teknologi informasi dan komunikasi, regulasi dan kebijakan pemerintah, kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia.

### Indikator Kepuasan Pasien

- a) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan : dengan persentase sebesar 72% yang berarti baik, ini sangat penting karena akses mudah adalah kunci untuk layanan yang baik. Bahkan sebelum mendapatkan perawatan, pasien cenderung frustrasi jika akses sulit. Namun, 28% pasien tetap tidak puas, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Ini mungkin karena jam operasional, ketersediaan transportasi, atau proses pendaftaran online yang tidak selalu ramah pengguna. Rumah sakit harus menemukan tantangan bagi kelompok 28% ini agar mereka lebih puas.
- b) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan : sebanyak 79% responden menilai bahwa

kompetensi teknis yang diberikan dalam kategori baik. Ini menandakan bahwa pasien sangat menghargai dan percaya pada kemampuan profesionalisme serta keahlian tenaga medis dan staf rumah sakit. Mutu layanan tidak hanya mencakup diagnosis dan pengobatan yang tepat, tetapi juga keterampilan komunikasi, empati, dan kejelasan penjelasan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

- c) Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan : Diperoleh hasil persentase 70%, hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit dalam kategori baik. Ini mencakup efisiensi prosedur, kejelasan informasi mengenai setiap langkah, dan koordinasi antar unit.
- d) Kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan : sebanyak 71% responden menyatakan puas terhadap fasilitas dan lingkungan perawatan kesehatan yang diberikan sehingga berada dalam kategori baik. Fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga memberikan kesan profesionalisme dan perhatian terhadap detail.

#### **Indikator Digitalisasi Pelayanan Kesehatan**

- a) Pendaftaran online : Indikator ini memperoleh kepuasan sebesar 67% dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah berhasil mengurangi antrean fisik dan mempercepat proses awal interaksi pasien dengan rumah sakit.
- b) Rekam medis elektronik (RME) : Dengan tingkat kepuasan sebesar 69% baik, hasil ini menunjukkan bahwa rekam medis elektronik sebagai jenis digitalisasi pelayanan kesehatan yang digunakan, manfaatnya dapat dirasakan oleh pasien seperti kecepatan akses data oleh tenaga medis, akurasi informasi yang lebih baik, dan mungkin pengurangan pengulangan pertanyaan tentang riwayat kesehatan.
- c) Penunjang digital : Diperoleh hasil persentase 71% dengan kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa pasien menghargai kemampuan untuk mengakses hasil pemeriksaan (misalnya, hasil lab, rontgen) secara digital.
- d) Pengelolaan obat : sebesar 70% responden menyatakan puas dengan pengelolaan obat sehingga dalam kategori baik. Hal ini digitalisasi dalam pengelolaan obat telah

memberikan dampak positif pada pengalaman pasien. Ini bisa berarti pengurangan kesalahan resep, waktu tunggu yang lebih singkat di apotek, atau ketersediaan obat yang lebih terjamin. Pasien merasa lebih yakin dengan proses perolehan obat mereka.

#### **Indikator Faktor-faktor yang Mempengaruhi Digitalisasi Pelayanan**

- a) Keamanan Data : Indikator keamanan data memperoleh tingkat kepuasan sebesar 66% dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa data pribadi dan rekam medis mereka cukup aman dalam sistem digital rumah sakit.
- b) Regulasi dan Kebijakan Pemerintah : Dengan persentase 75% responden merasa puas, indikator ini mencakup peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah dalam implementasi digitalisasi pelayanan yang artinya pasien merasakan implementasi digitalisasi di rumah sakit sejalan dengan regulasi yang ada, atau setidaknya tidak menimbulkan konflik yang berarti.
- c) Kesiapan Infrastruktur : Indikator kesiapan infrastruktur memperoleh tingkat kepuasan sebesar 71% dengan kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa investasi rumah sakit pada perangkat keras, jaringan internet, dan sistem penunjang lainnya cukup memadai untuk mendukung operasi digitalisasi.
- d) Sumber Daya Manusia : Persentase kepuasan sebesar 75% dengan kategori baik dalam hal ini pasien merasa tenaga kesehatan (dokter, perawat, staf administrasi) memiliki kompetensi yang memadai untuk menggunakan sistem digital dan membantu pasien berinteraksi dengannya. Ini mencakup kemampuan mereka dalam mengoperasikan RME, menjelaskan proses pendaftaran *online*, atau memberikan panduan tentang akses hasil digital.
- e) Teknologi Informasi dan Komunikasi : Dengan persentase kepuasan sebesar 66% dan 67%, meskipun berada dalam kategori baik tapi nilai ini termasuk rendah. Hal ini mengimplikasikan

bahwa masih ada *lag* atau *glitch* sesekali yang mengganggu kelancaran pelayanan seperti jaringan internet yang putus-putus saat pendaftaran, atau staf teknis yang lambat dalam merespons keluhan.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.263	2.251		7.224	.000
Kepuasan Pasien	1.269	.151	.651	8.394	.000

a. Dependent Variable: Digitalisasi Pelayanan

**Tabel 1. Regresi Linier Sederhana**

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 21, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien di atas, diperoleh nilai konstanta (a) = 16,263 dan beta = 1,269, serta nilai  $t_{hitung}$  dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dapat dianalisis dengan menggunakan koefisien-koefisien sebagai berikut:

$$Y = 16.263 + 1.269x$$

Dari fungsi regresi diatas, maka dapat dijelaskan:

- Digitalisasi Pelayanan Kesehatan juga akan berubah jika variabel Tingkat Kepuasan Pasien (X) berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang nyata. Jika tanggapan pasien baik, maka digitalisasi pelayanan akan baik dengan koefisien regresi sebesar 1,269. Sebaliknya, jika tanggapan pasien tidak baik, maka digitalisasi pelayanan juga akan tidak baik dengan koefisien regresi sebesar 1,269.
- Nilai konstanta sebesar 16,263 menunjukkan bahwa jika semua variabel bernilai konstan, maka tingkat kepuasan terhadap digitalisasi pelayanan masih bernilai positif.
- Berdasarkan beta 1,632 dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan pasien (x) adalah digitalisasi layanan kesehatan (y), yang didasarkan pada beta yang besar.

### Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien memberikan respons positif terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya rumah sakit dalam mengimplementasikan teknologi digital telah berhasil meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2024) yang menunjukkan bahwa implementasi pendaftaran *online* meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien.

Namun penelitian lain juga menemukan bahwa beberapa pasien mengalami kesulitan dalam menggunakan digitalisasi dalam pelayanan seperti pendaftaran online yang berbeda dengan temuan (Muslimah et al., 2023) yang menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan aplikasi pendaftaran yang tinggi. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh perbedaan karakteristik sampel penelitian atau aplikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Di UPT RSUD Arifin Nu'mang, sebagian besar pasien adalah lansia yang mungkin kurang mengenal tentang teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting bagi pihak rumah sakit untuk menjaga keseimbangan antara penggunaan teknologi dan interaksi manusia dalam pelayanan kesehatan.

### Implikasi Teoritis

Temuan penelitian ini memberikan implikasi teoretis yang signifikan bagi pengembangan teori kepuasan pasien, terutama dalam era digitalisasi layanan kesehatan. Teori kepuasan pasien yang ada, seperti model Pohan Imballo S. (2006) yang mengukur kepuasan berdasarkan akses, mutu, proses, dan sistem layanan kesehatan, masih relevan. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan digitalisasi bukan sekadar alat, melainkan *variabel yang mentransformasi* pengalaman pasien, secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap setiap dimensi kepuasan.

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada manajemen rumah sakit untuk meningkatkan digitalisasi pelayanan dengan fokus pada indikator pendaftaran online dan teknologi informasi dan komunikasi. Manajemen rumah sakit perlu menyelenggarakan program pelatihan digitalisasi yang komprehensif dan berkelanjutan bagi seluruh staf, mencakup pengoperasian sistem, penyelesaian masalah umum, dan kemampuan membimbing pasien



dengan empati sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh dalam lingkup pelayanan kesehatan.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan di atas, maka ditarik kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan berpengaruh signifikan sebanyak 71% terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan di UPT Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Rappang. Sementara itu, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan di UPT Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Rappang sebesar 70%. Hal ini menandakan bahwa secara umum pasien menilai digitalisasi pelayanan kesehatan yang diterima itu baik.

Namun, beberapa indikator masih perlu ditingkatkan seperti pendaftaran online, keamanan data dan teknologi informasi dan komunikasi. Meskipun penelitian ini menegaskan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi masih diperlukan perbaikan pada indikator tertentu seperti fasilitas fisik, kelengkapan peralatan medis, keramahan, kemudahan pendaftaran secara online, penunjang digital, kemudahan pengambilan obat, serta keterampilan petugas.

Untuk meningkatkan digitalisasi pelayanan kesehatan di UPT RSUD Arifin Nu'mang, dapat dilakukan langkah-langkah strategis dan lebih spesifik dan operasional. Pertama, penguatan infrastruktur dan stabilitas sistem adalah kunci. Ini berarti secara rutin mengaudit jaringan dan perangkat keras untuk mengidentifikasi titik lemah, lalu meningkatkan kapasitas jaringan dan menerapkan sistem cadangan untuk mencegah gangguan. Bersamaan dengan itu, implementasi sistem keamanan siber berlapis, termasuk enkripsi data dan uji penetrasi rutin, sangat penting untuk menjamin keamanan data pasien. Kedua, peningkatan pengalaman pengguna pada pendaftaran *online* dan penunjang digital perlu menjadi prioritas. Ini melibatkan desain ulang antarmuka yang lebih intuitif, melibatkan pengguna dalam pengujian, serta mengembangkan portal pasien terpadu untuk akses mudah ke rekam medis dan hasil pemeriksaan. Integrasi penuh Rekam Medis Elektronik (RME) dengan sistem penunjang lain akan menyempurnakan alur digital. Ketiga,

pengembangan sumber daya manusia dan literasi digital pasien adalah esensial. Program pelatihan digitalisasi yang berjenjang dan berkelanjutan bagi staf, dilengkapi dengan pelatihan *soft skills* untuk membantu pasien, akan memastikan mereka mampu mengoperasikan sistem dan membimbing pasien.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di satu rumah sakit, UPT Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Rappang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas ke fasilitas kesehatan lain yang mungkin memiliki karakteristik, tingkat digitalisasi, atau demografi pasien yang berbeda. Selain itu, fokus penelitian pada persepsi subjektif pasien melalui survei membatasi analisis kausalitas yang lebih mendalam, karena tidak menyertakan data kuantitatif objektif terkait kinerja sistem atau faktor internal manajemen rumah sakit yang turut memengaruhi digitalisasi. Oleh karena itu, agenda penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif lintas rumah sakit dengan cakupan yang lebih luas, menggabungkan data kepuasan pasien dengan indikator operasional objektif (misalnya, waktu tunggu, *uptime* sistem, atau tingkat kesalahan resep), serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi digital oleh pasien dari berbagai latar belakang, demi merumuskan model konseptual kepuasan pasien yang lebih komprehensif di era digital. Dengan implementasi penerapan ini, diharapkan digitalisasi pelayanan kesehatan di UPT RSUD Arifin Nu'mang Rappang dapat terus meningkat sehingga pasien memperoleh layanan yang efektif, efisien dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriwati, A. (2019). Pendidikan Aparatur Sipil Negara di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) melalui Implementasi Vocational and Technical Education. *Journal of Business Administration Economics & ...*, 1(1), 36–47.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*.
- Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish*

*Journal of Management Studies*, 17(2),  
18–30.  
<https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.02>

Herlambang, S., & Fathoni, M. I. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Jempper*, 2(2), 14–26.

Muslimah, S. J., Lena, D., Kurniasih, S., Triyanti, E., Rekam, J., Kesehatan, I., & Kemenkes, P. (2023). Pendaftaran Online Rawat Jalan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( Eucs ). *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 24–34.

Pohan Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*.

Rahmawati, R. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan My RSWN Di RSD K.R.M.T Wongsonegoro*. <http://eprints.uwhs.ac.id/id/eprint/2380>

Ramadhani, S., yasifa, A., & rizky, R. (2024). *Digitalisasi Administrasi Di Mi*. 7(2), 65–74.

Sellang, K. (2019). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*. ombak.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.