

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUTUSAN PASIEN RAWAT
JALAN DALAM MEMILIH SISTEM PENDAFTARAN OFFLINE DAN ONLINE DI RUMAH
SAKIT TK. II MOH. RIDWAN MEURAKSA JAKARTA**

**KHANSA TAS'A DEANI-25000121140236
2025-SKRIPSI**

Efisiensi sistem pendaftaran merupakan aspek penting dalam menunjang kelancaran layanan di rumah sakit. Di Rumah Sakit Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa, waktu tunggu pendaftaran rawat jalan masih melebihi standar, yaitu sekitar 15–20 menit, sementara batas maksimal yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 adalah kurang dari 10 menit. Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit ini mulai menerapkan sistem pendaftaran *online* sejak tahun 2023. Namun, hingga kini tingkat penggunaannya masih rendah, hanya sekitar 30%, sehingga efektivitas sistem tersebut belum optimal. Rendahnya pemanfaatan sistem pendaftaran *online* menunjukkan bahwa banyak pasien masih memilih mendaftar secara langsung di rumah sakit, meskipun pilihan ini menyebabkan penumpukan antrean dan menurunnya efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien rawat jalan dalam memilih sistem pendaftaran. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* sebanyak 100 responden. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sosiokultural ($p=0,013$), sumber komunikasi ($p=0,019$), pembelajaran ($p=0,040$), dan adopsi inovasi ($p=0,002$) dengan keputusan pasien dalam memilih sistem pendaftaran. Sementara itu, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara psikologis dengan keputusan pasien ($p=0,869$). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit untuk melakukan edukasi kepada pasien mengenai sistem pendaftaran dan mengembangkan sistem pendaftaran *online* agar lebih informatif, responsif, dan ramah pengguna.

Kata kunci : Sistem Pendaftaran, Keputusan Pasien, Efisiensi Layanan