

Analisis Sistem Informasi Layanan Antrian *Online* Pasien Rawat Jalan RSUD Haji Makassar

Momen Amalia

Program Studi S1Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Teknologi Kesehatan , Universitas Megarezky
Makassar, Indonesia

Korespondensi : momen.amalia@gmail.com

Abstract . *Background:* With the online queuing application at RSUD Haji Makassar, registration should be able to run effectively. However, the queuing system at the Makassar Haji Hospital is not working well or can be said to be ineffective because patients still choose to register offline compered to registering online via the Makassar Haji Hospital queuing application which has been provided by the hospital.*Objective:* To determine the factors that influence the effectiveness of the online queuing system for outpatiens at RSUD Haji Makassar. *Method:* The research used was quantitative research using cross-sectional methods. Data collections used aquestionnaire, the sample in study was 95 systems users (patiens) at RSUD Haji Makassar. Data analysis using the chi-square test, namely to see the relationship between the independent variable and the dependent variable. *Research results:* There is an influence of relative advantage ($p=0.002$), compability ($p=0.000$),complexity ($p=0.000$), possibility of trying (tryability) ($p=0.000$), ease observed (observability) ($p=0.000$), on the effectiveness of the online queuing system at RSUD Haji Makassar.*Conclusion:* The factors in all variables examined in this study show that there is an influence on the effectiveness of the online queuing system. It is hoped that RSUD Haji Makassar will hold outreach and education to increase the effectiveness of the online queue system

Keywords: Effectiveness, Online queuing, Outpatiens

Abstrak . Latar belakang: Dengan adanya aplikasi antrian *online* di RSUD Haji Makassar seharusnya bisa menjadikan pendaftaran berjalan dengan efektif. Namun adanya sistem antrian di RSUD Haji Makassar tidak berjalan dengan baik atau dapat dikatakan tidak efektif dikarenakan pasien tetap memilih untuk mendaftar melalui *offline* dibandingkan dengan mendaftar *online* melalui aplikasi Antrian RSUD Haji Makassar yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit. Tujuan: untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar. Metode: penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross Sectional*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah 95 pengguna sistem (pasien) RSUD Haji Makassar. Analisis data dengan menggunakan uji *chi-square*, yaitu untuk melihat hubungan antara *variabel independen* dan *variabel dependent*. Hasil penelitian: Ada pengaruh keuntungan relatif (*relative advantage*) ($p=0.002$), kesesuaian (*compability*) ($p=0,000$), kerumitan (*complexity*) ($p=0,000$), kemungkinan dicoba (*triability*) ($p=0,000$), kemudahan diamati (*observability*) ($p=0,000$) terhadap keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar. Kesimpulan: faktor pada seluruh variabel yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh terhadap keefektifan sistem antrian *online*. Diharapkan kepada RSUD Haji Makassar untuk mengadakan sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan keefektifan sistem antrian *online*.

Kata kunci: Keefektifan, Antrian online, Rawat jalan

PENDAHULUAN

Antrian umumnya terjadi di manapun ketika kita sedang menunggu giliran dalam mendapatkan suatu pelayanan. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pasien pada suatu fasilitas pelayanan; kemudian menunggu dalam baris antrian jika belum dapat dilayani; dan meninggalkan fasilitas pelayanan apabila telah selesai dilayani (Septiani dkk, 2017).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan pada sistem antrian *online* ini akan menciptakan sistem antrian yang teratur dan terhindar dari penumpukan pelanggan disuatu tempat layanan. Selain itu pelanggan juga tidak perlu membuang waktu

Received: Oktober 30, 2023; Accepted: Desember 23, 2023; Published: Desember 31, 2023

* Momen Amalia , momen.amalia@gmail.com

lebih untuk datang berulang kali ke tempat layanan. Namun pelanggan hanya datang sesuai dengan hari dan jam yang didapatkan dari *website* sistem antrian *online* tersebut (Junirianto, 2019).

Antrian *online* merupakan suatu sistem antrian yang mengadopsi teknologi *online*. Sistem antrian konvensional yang sebelumnya memanfaatkan nomor ataupun kertas secara langsung di tempat antrian berubah menjadi sistem antrian dengan menggunakan aplikasi android yang bisa mengambil nomor antrian dari mana saja dan tidak harus berada di lokasi antrian terlebih dahulu. Dengan perubahan dari sistem konvensional ini, diharapkan sistem antrian *online* bisa memberikan banyak kemudahan terutama berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat yang semakin mudah dan cepat (Junirianto, 2019).

Pelayanan sistem antrian yang baik tentu akan sangat membantu, tidak hanya menjadikan pelayanan menjadi lebih efisien dan lebih singkat, tetapi pandangan dari pelanggan atau pasien juga akan memberikan pandangan positif sehingga dapat meningkatkan citra yang baik untuk rumah sakit dalam jangka panjang (Caisar, 2020).

Setiap hari pasien harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu, dalam hal ini pasien merasa sangat kurang nyaman karena sering sekali menunggu lama untuk antri di loket pendaftaran, kemudian banyak sekali keluhan orang tua yang lanjut usia dengan keadaan yang tidak memungkinkan untuk menunggu lama, memberlakukan sistem antrian ini hampir diberlakukan di setiap rumah sakit/poliklinik (Fitrianto, 2022). Untuk mengatasi masalah diatas adalah dengan membangun sistem antrian *online* kunjungan pasien rawat jalan, sehingga proses pengambilan antrian pasien tidak memakan waktu lama dan menjadi lebih efisien bagi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Patmasari, 2019) Perkembangan masyarakat dan teknologi informasi menjadi salah satu alasan diadakannya inovasi Aplikasi Pathilo oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dengan harapan masyarakat dapat mengakses pelayanan rumah sakit dengan mudah dan cepat. Selain itu, perolehan nilai IKM yang masih kurang khususnya pada kecepatan pelayanan juga menjadi acuan dibuatnya Aplikasi Pathilo. Namun Aplikasi Pathilo masih belum banyak yang bisa mengakses, sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi Aplikasi Pathilo belum disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah dengan tipe/kelas B Pendidikan. Pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 1814 pasien yang tidak dapat dipungkiri masih banyak pasien yang memilih mendaftar offline daripada mendaftar melalui aplikasi sistem antrian *online* sipakaraja.

Adanya aplikasi antrian *online* di RSUD Haji Makassar seharusnya bisa menjadikan pendaftaran berjalan dengan efektif. Namun adanya sistem antrian di RSUD Haji Makassar tidak berjalan dengan baik atau dapat dikatakan tidak efektif dikarenakan pasien tetap memilih untuk mendaftar melalui *offline* dibandingkan dengan mendaftar *online* melalui aplikasi antrian RSUD Haji Makassar yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan masalah diatas, peneliti mengangkat penelitian dengan judul Analisis Sistem Antrian *Online* Pasien Rawat Jalan RSUD Haji Makassar. Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional*, yang berlokasi di RSUD Haji Makassar. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Total Sampling, populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan sebanyak 1814 pasien responden. Sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan sebanyak 95 orang.

Pengumpulan data terdiri dari dua yaitu data primer dan data sekunder, dengan instrument dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri yang bertindak sebagai instrument kunci dibantu dengan alat pengumpulan data atau peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman penelitian berupa lembar kuesioner.

. Adapun alat yang digunakan untuk menunjang penelitian yaitu, kamera digital serta alat tulis menulis.

HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh keuntungan relatif (*relative advantage*) terhadap sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Tabel 1.1 Pengaruh keuntungan relatif (*relative advantage*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar

Keuntungan relatif (<i>Relative advantage</i>)	Keefektifan Sistem Antrian <i>online</i>				Total		p Value	α
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	n	%	n	%				
Baik	25	26.3%	40	42.1%	65	68.5%	0.002	0.05
Kurang Baik	22	23.1%	8	8.4%	30	31.5%		
Total	47	49.4%	33	50.5%	95	100%		

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diperoleh hasil analisis pengaruh keuntungan relatif (*relative advantage*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji

Makassar, menyatakan bahwa dari 65 orang (68,5%) responden yang menyatakan bahwa keuntungan relatif (*relative advantage*) yang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* baik sebanyak 25 orang (26.3%) dan 40 orang (42.1%) dengan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik. Sedangkan dari 30 orang (31,5%) responden yang menyatakan keuntungan relatif (*relative advantage*) yang kurang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* yang baik sebanyak 22 orang (23.1%) dan 8 orang (8.4%) menyatakan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0,002$. Dapat diartikan bahwa p value lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh keuntungan relatif (*relative advantage*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar ($p \text{ value}=0,002 < 0,05$).

2. Pengaruh kesesuaian terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Tabel 1.2 Pengaruh antara kesesuaian (*compability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Kesesuaian (<i>compability</i>)	Keefektifan Sistem Antrian <i>online</i>				Total		p Value	α
	Baik		Kurang Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	37	38.9%	20	21%	57	60%	0.001	0,05
Kurang Baik	30	31.5%	8	8.4	38	40%		
Total	67	70.4	28	34,7	95	100%		

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 1.2 diperoleh hasil analisis pengaruh kesesuaian (*compability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar, menyatakan bahwa dari 57 orang dengan (60%) responden yang menyatakan bahwa kesesuaian (*compability*) yang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* baik sebanyak 37 orang (38.9%) dan 20 orang (21%) dengan keefektifan system antrian *online* kurang baik. Sedangkan dari 38 orang (40%) responden yang menyatakan kesesuaian (*compability*) yang kurang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* yang baik sebanyak 30 orang (31.5%) dan 8 orang (8.4%) menyatakan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.001$. Dapat diartikan bahwa p value lebih kecil dari α 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kesesuaian (*compability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* di Instalasi Rawat jalan RSUD Haji Makassar ($p \text{ value}=0,001 < 0,05$).

3. Pengaruh kerumitan (*complexity*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Tabel 1.3 Pengaruh antara kerumitan (*complexity*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Kerumitan (<i>complexity</i>)	Keefektifan Sistem Antrian <i>online</i>				Total		p Value	α
	Baik		Kurang Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	35	36.8%	40	42.1%	75	78.9%	0.000	0,05
Kurang Baik	9	9.4%	11	11.5%	20	21.1%		
Total	44	46.4%	51	53.6	95	100%		

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 1.3 diperoleh hasil analisis pengaruh kerumitan (*complexity*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar, menyatakan bahwa dari 75 orang dengan (78.9%) responden yang menyatakan bahwa kerumitan (*complexity*) yang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* baik sebanyak 35 orang (36.8%) dan 40 orang (42.1%) dengan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik. Sedangkan dari 20 orang (21.1%) responden yang menyatakan kerumitan (*complexity*) yang kurang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* yang baik sebanyak 9 orang (9.4%) dan 11 orang (11.5%) menyatakan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik. Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.000$. Dapat diartikan bahwa *p* value lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahawa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kerumitan (*complexity*) Terhadap keefektifan sistem antrian online di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar ($p\ value=0.000<0,05$).

4. Pengaruh kemungkinan dicoba (*tryability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Tabel 1.4 Pengaruh Antara kemungkinan dicoba (*tryability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Kemungkinan dicoba (<i>tryability</i>)	Keefektifan Sistem Antrian <i>online</i>				Total		p Value	α
	Baik		Kurang Baik					
	N	%	N	%	N	%		
Baik	61	64.2%	8	8.4%	69	72.6%	0.000	0,05
Kurang Baik	12	12.6%	14	14.7%	26	27.4%		
Total	73	76.8%	22	23.1	95	100%		

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 1.4 diperoleh hasil analisis pengaruh kemungkinan dicoba (*tryability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar, menyatakan bahwa dari 69 orang dengan (72.6%) responden yang menyatakan bahwa kemungkinan dicoba (*tryability*) yang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* baik sebanyak 61 orang (64.2%) dan 8 orang (8.4%) dengan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik. Sedangkan dari 26 orang (27.4%) responden yang menyatakan

kemungkinan dicoba (*tryability*) yang kurang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* yang baik sebanyak 12 orang (12.6%) dan 14 orang (14.7%) menyatakan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.000$. Dapat diartikan bahwa p value lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kemungkinan dicoba (*tryability*) Terhadap keefektifan sistem antrian *online* di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar (p value=0.000<0,05).

5. Pengaruh kemudahan diamati (*observability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Tabel 1.5 Pengaruh antara kemudahan diamati (*observability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	Keefektifan Sistem Antrian <i>online</i>				Total		p Value	α
	Baik		Kurang Baik					
	N	%	N	%	N	%		
Baik	2		3		6	64.2	0.000	0,05
Kurang Baik	4	25.2%	7	38.9%	1	%		
	2	22.1%	1	13.6%	3	35.7		
	1		3		4	%		
Total	4	78.9	5	52.5	9	100%		
	9	%	0	%	5			

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 1.5 diperoleh hasil analisis pengaruh kemudahan diamati (*observability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar, menyatakan bahwa dari 61 orang dengan (64.2%) responden yang menyatakan bahwa kemudahan diamati (*observability*) yang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* baik sebanyak 24 orang (25.2%) dan 37 orang (38.9%) dengan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik. Sedangkan dari 34 orang (35.7%) responden yang menyatakan kemudahan diamati (*observability*) yang kurang baik dengan keefektifan sistem antrian *online* yang baik sebanyak 21 orang (22.1%) dan 13 orang (13.6%) menyatakan keefektifan sistem antrian *online* kurang baik.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.000$. Dapat diartikan bahwa p value lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan diamati (*observability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar (p value=0.000<0,05).

PEMBAHASAN

1. Pengaruh keuntungan relatif (*relative advantage*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasil hubungan antara Keuntungan relatif (*Relative advantage*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* dengan nilai *p value* 0.002 yang artinya ada hubungan yang bermakna antara keuntungan relatif (*relative advantage*) dengan keefektifan sistem antrian *online* ($p=0,002 < \alpha 0,05$).

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa keuntungan relatif dalam pelayanan pasien rawat jalan melalui sistem layanan *online* yang diterapkan oleh RSUD Haji Makassar masuk kedalam kategori kurang baik karena pasien merasa pendaftaran *offline* masih lebih baik dari pada pendaftaran sistem antrian *online* karena belum merasakan keuntungan sistem antrian *online*. Semakin besar keuntungan relatif inovasi pendaftaran *online* maka akan semakin cepat untuk pasien menerimanya. RSUD Haji Makassar perlu menjelaskan keuntungan yang bisa didapatkan dengan sistem antrian *online* kepada pasien yaitu sudah tidak perlu lagi mendaftar secara langsung dengan serta sudah tidak perlu lagi menunggu lama dalam mengambil nomor antrian dan menunggu terlalu lama untuk diproses setelah mendapatkan nomor antrian. Faktor penghambat penggunaan aplikasi sistem antrian *online* terdapat pada penyebaran informasi yang belum menyeluruh tersampaikan kepada pasien dan kemampuan individu dalam pengoperasian android yang belum mengerti teknologi, terutama pasien yang sudah lanjut usia.

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kurangnya pengetahuan pasien dan kurangnya informasi berpotensi menimbulkan kebingungan pasien. Menurut teori, kebingungan pelanggan bisa dukurangi dengan memberikan alur yang jelas, misalnya dimana harus masuk, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan apa yang dibutuhkan (Angelita dkk, 2021))

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Harun dkk., 2022) ditemukan bahwa beberapa masyarakat beranggapan jika dalam pengurusan secara *online* tidak bisa dipastikan kapan selesainya berkas-berkas yang akan diterima, hal lain yang ditemukan bahwa masyarakat merasa dirugikan karena tidak mempunyai *gadget* yang memungkinkan serta tidak mengetahui tata cara untuk mendaftar antrian *online* dan memberi dampak besar kepada masyarakat yang kurang memahami pengenalan informasi teknologi, hal ini dianggap tidak memberikan keuntungan relatif kepada pengguna.

2. Pengaruh kesesuaian (*compability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.001$. Dapat diartikan bahwa p value lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kesesuaian (*compability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar ($p\ value=0,001<0,05$).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa pasien di RSUD Haji Makassar yang belum menyesuaikan dalam menggunakan layanan *online* ini karena tidak paham dalam menggunakan layanan *online* ini sehingga mereka merasa bahwa layanan *online* ini tidak sesuai dalam memenuhi kebutuhan mereka karena mereka merasa sangat sulit untuk membiasakan diri menggunakan layanan *online* ini apalagi bagi mereka yang sudah lanjut usia. Dimana layanan *online* ini dirasa sangat berbeda dan tidak mempunyai kemiripan dengan layanan secara manual yang bisa dijangkau oleh semua pasien baik kaum muda yang paham akan menggunakan gadget serta kaum awam yang tidak paham dalam menggunakan gadget karena kalau secara manual semua pasien bisa dengan datang secara langsung ke loket pendaftaran.

Faktor yang dapat menyebabkan pasien mengalami kesulitan dalam menghadapi teknologi, kurangnya edukasi dan pelatihan. Menurut teori, kesulitan dalam menghadapi teknologi dapat dikurangi dengan memberikan edukasi mengenai teknologi yang dimana dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan (Norman, 2018)

Kesesuaian adalah tingkat kesesuaian dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi (Rahmadanoor dkk., 2018) sedangkan menurut (Harun dkk., 2022) Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi yang diciptakan sesuai atau konsisten dengan nilai-nilai yang ada baik dari pengalaman yang ada serta kebutuhan dari penerimanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Patmasari, 2019) Perkembangan masyarakat dan teknologi informasi menjadi salah satu alasan diadakannya inovasi Aplikasi Pathilo oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari dengan harapan masyarakat dapat mengakses pelayanan rumah sakit dengan mudah dan cepat. Selain itu, perolehan nilai IKM yang masih kurang khususnya pada kecepatan pelayanan juga menjadi acuan dibuatnya Aplikasi Pathilo. Namun Aplikasi Pathilo masih belum banyak yang bisa mengakses, sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi Aplikasi Pathilo belum disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

3. Pengaruh kerumitan (*complexity*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.000$. Dapat diartikan bahwa p value lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kerumitan (*complexity*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar (p value=0.000<0,05).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerumitan (*complexity*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar masuk kedalam kategori kurang baik dimana semakin tinggi tingkat kerumitan yang dalam penggunaannya tidak mampu untuk dipahami oleh sebagian pasien maka semakin kurang tingkat keefektifannya yang artinya pasien merasa sistem antrian *online* rumit untuk dijalankan karena beberapa alasan seperti kurangnya pengetahuan pasien tentang penggunaan aplikasi, kurangnya edukasi dan sosialisasi tentang aplikasi serta android dan jaringan yang tidak memadai.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Roger, 1995) Adopter atau pengguna inovasi juga akan menilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang akan dihadapinya jika mereka memanfaatkan inovasi. Artinya bagi individu yang lambat mamahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari istilah-istilah dalam inovasi itu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rakhmaningtyas, 2019) yaitu Pasien BPJS rawat jalan yang memberikan keputusan adopsi tidak tertarik jika merasa tidak rumit sebanyak 27,8% lebih sedikit dibandingkan pasien BPJS rawat jalan yang merasa rumit 47,8%. Hasil analisis menggunakan *chi square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,038$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kerumitan dengan keputusan adopsi aplikasi pendaftaran online RSPWC Mobile pasien BPJS rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 46% pasien yang masih merasa rumit menggunakan aplikasi RSPWC Mobile hal ini dikarenakan sebanyak (19%) responden merasa membutuhkan waktu lama dikarenakan responden merasa RSPWC Mobile prosesnya membingungkan. Sebanyak (21%) juga responden sulit menerima aplikasi RSPWC

Mobile karena tidak tersedia layanan untuk bertanya dan sebanyak (20%) pasien merasa kesulitan dengan banyaknya berkas yang harus diupload.

4. Pengaruh kemungkinan dicoba (*tryability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.000$. Dapat diartikan bahwa *p value* lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kemungkinan dicoba (*tryability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar ($p value=0.000<0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa orang pasien sudah merasa layanan *online* ini telah teruji coba lebih baik dibandingkan dengan layanan secara manual karena mereka sudah dapat merasakan bahwa lebih mudah jika menggunakan layanan secara *online* ini. Meskipun demikian sebagian besar masyarakat yang mengatakan bahwa layanan *online* ini tidak teruji coba lebih baik karena mereka tidak paham dalam menggunakan layanan *online* ini serta tidak memiliki *android* yang memungkinkan sehingga mereka tidak merasakan bahwa layanan ini lebih baik dibandingkan dengan layanan manual.

Menurut (Nurkhalisa dkk, 2021) kemampuan untuk diuji cobakan atau trialabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan pada umumnya akan lebih cepat. Jadi agar dapat dengan cepat suatu inovasi sebaiknya harus mampu memberikan dan menunjukkan keunggulannya. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian hal ini mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Angelita dkk, 2021) yaitu kemungkinan Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Sebelum peluncurannya, aplikasi Mobile JKN sudah melalui fase uji coba atau *trial*. Dilihat dari hasil penelitian pendaftar aplikasi *Mobile JKN*, sebanyak 77% dari total narasumber sudah mencoba aplikasi *Mobile JKN* untuk keperluannya dalam mengakses fasilitas kesehatan, dan 23% pengguna belum mencoba dengan alasan belum dibutuhkan dicoba (*triability*).

5. Pengaruh kemudahan diamati (*observability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan nilai ketentuan 0,05, didapatkan hasilnya adalah $p=0.000$. Dapat diartikan bahwa p value lebih kecil dari alpha 0,05 dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan diamati (*observability*) terhadap keefektifan sistem antrian *online* di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar (p value=0.000<0,05). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem layanan *online* yang dilakukan RSUD Haji Makassar belum bisa dikatakan maksimal karena hal ini terbukti dengan perkataan beberapa pasien yang belum merasa demikian karena layanan *online* ini hanya bisa diakses oleh pasien yang paham akan penggunaan teknologi informasi sedangkan pasien yang tidak paham, tidak mempunyai gadget serta pasien lanjut usia memungkinkan untuk dapat mengakses internet tidak dapat merasakan kemudahannya. Meskipun demikian sebagian pasien yang paham dalam menggunakan teknologi informasi sudah dapat merasakan kemudahan dalam penggunaan layanan *online* ini seperti halnya dalam sistem antrian secara *online*.

Kemudahan diamati adalah proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi (Fitrianto, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Idrus, dkk 2020) hasil penelitiannya yaitu berdasarkan uji coba masih banyak masyarakat yang bingung dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selama setahun sistem pilih dokter layanan rawat jalan berjalan di iringi dengan sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus masyarakat akhirnya semakin mengerti dan memahami alur prosedur pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan sistem anjungan daftar mandiri yang sebelumnya dilakukan secara manual. Jika sebelum hadirnya inovasi sipil doyan jalan tidak mendapatkan kepastian waktu pelayanan dan dokter yang akan menangani. Sampai pada saatnya inovasi tersebut hadir peserta layanan dapat memilih waktu dan dokter dalam layanan rawat jalan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis sistem informasi layanan antrian *online* RSUD Haji Makassar, yang dilakukan pada 31 Juli – 31 Agustus 2023 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh keuntungan relatif (*relative advantage*) dengan keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar *p value* $0.002 < 0.05$
2. Ada pengaruh kesesuaian (*compability*) dengan keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar *p value* $0.001 < 0.05$
3. Ada pengaruh kerumitan (*complexity*) dengan keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar *p value* $0.000 < 0.05$
4. Ada pengaruh kemungkinan dicoba (*triability*) dengan keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar *p value* $0.000 < 0.05$
5. Ada pengaruh kemudahan diamati (*observability*) dengan keefektifan sistem antrian *online* RSUD Haji Makassar *p value* $0.000 < 0.05$

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan diatas, berikut ini beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit dan peneliti selanjutnya, antara lain adalah:

1. Keuntungan relative

Melakukan survey yang mendukung kebutuhan pasien akan pelayanan secara online sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pemerintah untuk melihat sejauh mana keberhasilan pelayanan *online* ini apakah dapat memberikan keuntungan relatif dalam memenuhi kebutuhan pasien atau sebaliknya.

2. Kesesuaian (*compability*)

Perlu ditingkatkan lagi sosialisasi secara meluas serta edukasi secara berkala kepada masyarakat terkait dengan adanya pemberlakuan layanan online serta tata cara menggunakan layanan online ini agar masyarakat dapat menyesuaikan dalam menggunakannya.

3. Kerumitan (*complexity*)

Berbicara mengenai inovasi tentunya tidak lepas juga dengan teknologi maupun jaringan internet yang stabil maka sebaiknya kestabilan teknologi dan jaringan internet tetap terjaga kemudian diperlukannya penambahan SDM pada loket pendaftaran yang dapat mengarahkan serta memandu pasien apabila mengalami kendala kendala dalam menggunakan layanan *online* ini sehingga nantinya pasien tidak lagi merasakan adanya kerumitan atau kesulitan dalam menggunakan layanan online ini.

4. Kemungkinan dicoba (*tryability*)

Memberikan pemahaman kepada pasien terkait penggunaan layanan online ini melalui penyuluhan sehingga nantinya masyarakat dapat memungkinkan untuk dapat mencoba layanan *online* ini melalui pelatihan yang diberikan tersebut.

5. Kemudahan diamati (*observability*)

Perlu ditingkatkan lagi sosialisasi secara meluas serta edukasi kepada pasien terkait dengan adanya pemberlakuan layanan *online* yang di buat pihak rumah sakit kepada masyarakat agar mudah memahami serta menjelaskan prosedur tata cara dari awal masuk, penginputan data, serta proses akhir sampai muncul nomor antrian dan juga waktu untuk hadir di rumah sakit..

6. Untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor yang mempengaruhi keefektifan sistem antrian *online*

DAFTAR PUSTAKA

- Junirianto, E. and Fadhliana, N. (2019) “Pengembangan Aplikasi Antrian Online Realtime Samarinda”, *Sebatik*, 23(2), 513-516.
- Septiani, & Wigati. (2017). Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loket Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 1–14.
- Rizki Rahmadanoor, Normajatun, J. (2018). Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online (Studi Di Rrumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong). *Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2020.
- Rakhmaningtyas, A., atria Jati, S., & Tiyas Budiyantri, R. (2019). Analisis Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online “RSPWC MOBILE” dalam Perspektif Kompleksitas pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat FKM UNDIP*, 7(4), 317–322.
- Nurkhalisa, Razak, A. R., & Tahir, M. (2021). Inovasi Pelayanan Pengaduan Hotline Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Journal Unismuh*, 2(1), 202–216.
- Angelita, M., Lukman, S., Tahir, I., Krech, D., & Kesehatan, J. (2021). *Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn*. 9(2), 292–305.
- Harun, D. N. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. VII(116), 10–17.
- Fitrianto, A. E., Maulindar, J., & Pradana, A. I. (2022). Perancangan Aplikasi Antrian Pasien Pada Klinik Pratama Mta Surakarta Berbasis Mobile. *Prosiding Seminar Nasional*, 481–487.
- Rogers E M. *Diffusion of Innovations*. Ed, New York, USA Free Press. 1983;4
- Caisar, D. (2020). *Sistem Informasi Manajemen Layanan Antrian Pasien di Rumah Sakit UAD*.