

# Analisa pengaruh penggunaan aplikasi my siloam terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu di Unit Rawat Jalan Siloam Hospitals TB Simatupang tahun 2019 = Effect analysis of my Siloam application on patient satisfaction and waiting time in Outpatient Department of Siloam Hospitals TB Simatupang 2019

Tarigan, Silvia Evalina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499931&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Siloam Hospitals TB Simatupang merupakan salah satu tempat dilakukannya percobaan aplikasi yang dinamakan “My Siloam”. Aplikasi ini digunakan untuk membuat jadwal kunjungan unit rawat jalan sesuai jadwal praktek dokter dengan sistem online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh penggunaan Aplikasi My Siloam terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu di Unit Rawat Jalan SHTB. Penelitian dilakukan di Unit Rawat Jalan SHTB pada bulan November tahun 2019. Penelitian ini merupakan mix-method study (kuantitatif-kualitatif).

Studi kuantitatif menggunakan cross-sectional design. Kemudian studi kualitatif menggunakan metode wawancara mendalam. Sampel penelitian adalah pasien yang datang berobat ke Unit Rawat Jalan SHTB sebanyak 384 pasien. Kepuasan pasien dan waktu tunggu antara sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi My Siloam berbeda signifikan ( $p < 0,05$ ). Aplikasi My Siloam efektif dalam meningkatkan capaian kepuasan pasien dan waktu tunggu di Unit Rawat Jalan SHTB. Faktor yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien adalah pengetahuan ( $p < 0,001$ ), sikap ( $p < 0,001$ ) dan cara pembayaran ( $p < 0,001$ ). Sedangkan umur ( $p = 0,261$ ), jenis kelamin ( $p = 0,490$ ), pendidikan ( $p = 0,508$ ) dan pekerjaan ( $p = 0,896$ ) tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Faktor yang berhubungan signifikan dengan waktu tunggu adalah konsistensi dokter ( $p = 0,046$ ) dan konsistensi pasien ( $p = 0,037$ ). Terdapat empat formulasi strategis yang dapat dimanfaatkan oleh Unit Rawat Jalan SHTB untuk meningkatkan penggunaan aplikasi My Siloam antara lain patient education, employee & doctor's engagement, IT development, dan internal consolidation.

.....Siloam Hospitals TB Simatupang is one of the places for trial applications called "My Siloam". This application is used to schedule outpatient unit visits according to the doctor's practice schedule with the online system. This study aims to analyze the effect of using My Siloam Application on patient satisfaction and waiting time at Outpatient Department of SHTB. This study was conducted at Outpatient Department in November 2019. This study was a mixed-method study (quantitative-qualitative).

Quantitative studies using cross-sectional design. Then the qualitative study uses in-depth interviews. The sample was 384 patients who came to Outpatient Department of SHTB. Patient satisfaction and waiting time between before and after the use of My Siloam application were significantly different ( $p < 0.05$ ). My Siloam application is effective in increasing patient satisfaction and waiting time at Outpatient Department of SHTB. Factors that were significantly related to patient satisfaction were knowledge ( $p < 0.001$ ), attitude ( $p < 0.001$ ) and mode of payment ( $p < 0.001$ ). While age ( $p = 0.261$ ), gender ( $p = 0.490$ ), education ( $p = 0.508$ ) and occupation ( $p = 0.896$ ) were not significantly related to patient satisfaction.

Factors that were significantly related to waiting time were doctor consistency ( $p = 0.046$ ) and patient consistency ( $p = 0.037$ ). There are four strategic formulations that can be utilized by Outpatient Department of SHTB to increase the use of My Siloam application, including patient education, employee & doctor's engagement, IT development, and internal consolidation.