

## ABSTRAK

DHEA MELLINDA 18D30438

### **GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS APLIKASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MARTAPURA 1 TAHUN 2021**

Karya Tulis Ilmiah, Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan 2021

(xvi + 65)

Kualitas pelayanan berarti tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yang dimana ini berarti bahwa pelayanan kesehatan dapat dikatakan mampu menyediakan pelayanan kesehatan dengan baik terhadap pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi (*Tangible, Realibiity, Responsiviness, Assurance, Emphaty*). Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dilakukan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan berbasis aplikasi pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Martapura 1. Sampel pada penelitian ini adalah 4 petugas pendaftaran rawat jalan dan 49 informan utama. Teknik pengumpulan data menggunakan pedoman kuesioner, wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan aplikasi Sipalui saat ini sudah banyak di ketahui oleh masyarakat umum khususnya warga Martapura dan para petugas pendaftaran rawat jalan aplikasi sipalui sudah sangat memahami bagaimana cara pengoperasian aplikasi Sipalui tersebut serta pengenalan aplikasi sipalui ke masyarakat khususnya Martapura sudah sangat marak di ketahui.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Aplikasi Rawat Jalan, Puskesmas, Sipalui

## **ABSTRACT**

DHEA MELLINDA 18D30438

### **OVERVIEW OF SERVICE QUALITY BASED ON OUTPATIENT REGISTRATION APPLICATIONS AT THE MARTAPURA 1 HEALTH CENTER IN 2021**

*Scientific Writing, Recorder and Health Information Study Program. 2021*

*(xvi + 65)*

*Service quality means the level of service related to customer expectations and needs, which means that health services can be said to be able to provide good health services to patients. The purpose of this research is to identify service quality based on five dimensions (Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance, Empathy). This research method is descriptive qualitative, conducted to describe the quality of services based on outpatient registration applications at the Martapura Health Center 1. The sample in this study was 4 outpatient registration officers and 49 main informants. Data collection techniques using questionnaires, interviews and observation guidelines. Based on the results of the study, it is known that the use of the Sipalui application is currently still not widely known by the general public, especially Martapura residents and outpatient registration officers already understand very well how to operate the Sipalui application and the introduction of the Sipalui application for the community is still a bit lacking.*

*Keywords: Service Quality, Outpatient Application, Puskesmas, Sipalui*