

ABSTRAK

Elsa Dwi Ayu Wardani. 21D30718

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA SISTEM PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARMASIN

Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Perikam Dan Informasi Kesehatan. 2024
(xi + 84)

Pendaftaran pasien secara *online* adalah sistem pendaftaran pasien yang dilakukan dengan bantuan koneksi dari internet yang dimaksud untuk memudahkan para pasien yang melakukan rawat jalan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin pada tahun 2023 didapatkan bahwa 70% pasien tidak puas karena merasa kesulitan dan kebingungan dalam melakukan pendaftaran *online* sedangkan 30% lainnya merasa puas. Tujuan penelitian ini menggambarkan kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan pada dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sampel penelitian ini sebanyak 96 responden. Teknik analisa data menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan kategori puas sebesar 56,2%, dimensi empati (*empathy*) dengan kategori puas sebesar 67,7%, dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kategori puas sebesar 75%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kategori puas sebesar 54,2% dan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kategori puas sebesar 64,6 %. Hal ini berarti semua pasien merasa puas pada dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pendaftaran *online*, Rawat Jalan, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Elsa Dwi Ayu Wardani. 21D30718

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT ONLINE REGISTRATION SYSTEM AT BANJARMASIN ISLAMIC HOSPITAL

Scientific Papers. Recorder and Health Information Study Program. 2024
(xi + 84)

Online patient registration is a patient registration system that is carried out with the help of a connection from the internet in question to facilitate patients who are outpatient at the hospital. Patient satisfaction is the subjective value of the patient to the services provided after comparing the results of the services provided with his expectations. Based on the results of interviews with outpatients at Banjarmasin Islamic Hospital in 2023, it was found that 70% of patients were dissatisfied because they felt difficulty and confusion in registering online, while 30% were satisfied. The purpose of this study describes patient satisfaction in the outpatient online registration system on the dimensions of tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance at Banjarmasin Islamic Hospital. This type of research is quantitative research with a descriptive approach, the sample of this study was 96 respondents. The results of the study found patient satisfaction on the physical evidence dimension (tangibles) with a satisfied category of 56.2%, patient satisfaction on the empathy dimension (empathy) with a satisfied category of 67.7%, patient satisfaction on the reliability dimension (reliability) with a satisfied category of 75%, patient satisfaction on the dimension of responsiveness (responsiveness) with a satisfied category of 54.2% and patient satisfaction in the assurance dimension with a satisfied category of 64.6%. This means that all patients are satisfied with the dimensions of tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance.

Keywords: *Patient Satisfaction, Online registration, Outpatient, hospital.*