MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Jounal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

Kepuasan Pasien terhadap Pendaftaran Online Rawat Jalan: Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit X

Yoki Muchsam[1], Abydh Oktora[2],
[1]Universitas Sains Indonesia, Bekasi
[2]Universitas Bandung, Bandung
Email : yoki.muchsam@lecturer.sains.ac.id

Abstrak

Kesehatan merupakan hak fundamental setiap individu, dan akses terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit X. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan populasi 11.355 pasien yang melakukan pendaftaran online selama tiga bulan di poliklinik anak, lansia, dan penyakit dalam. Sampel diambil dengan membagikan kuesioner kepada 50 pasien yang telah mendaftar. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner mengenai kepuasan pasien dan observasi langsung. Data dianalisis menggunakan teknik tabulasi untuk menentukan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah 86%, meskipun angka ini positif, namun masih di bawah standar pelayanan minimal rumah sakit sebesar 90%. Oleh karena itu, disarankan agar Rumah Sakit X meningkatkan kualitas pelayanan di lima dimensi yang ada untuk mencapai standar kepuasan yang diharapkan. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; pendaftaran online; rawat jalan; rumah sakit; mutu pelayanan

Abstract

Health is a fundamental right of every individual, as access to safe, quality, and affordable healthcare services is important for improving the community's quality in life. This study aims to evaluate the patient satisfaction levels with respect to online outpatient registration at Hospital X. The methodology that was used represents a quantitative approach, with a population consisting of 11,355 patients who registered online for a period of three months at the pediatric, geriatric, and internal medicine outpatient clinics. Questionnaires were in fact distributed to a total of 50 patients who in fact had registered to then take the sample. The research instrument consists of both a questionnaire that is regarding patient satisfaction and direct observation. Satisfaction level was determined from data analyzed by tabulation techniques. Research results show the average patient satisfaction level is at 86%. This single figure is positive, but it is still below the 90% minimum threshold. Hospital X must improve its service quality throughout each of its five dimensions to fully meet satisfaction standards; this research should also help hospital management improve community healthcare.
Keywords: *Patient satisfaction; online registration; outpatient; hospital; service quality*

MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Journal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan yang mencakup aspek jasmani, rohani, dan sosial, yang memungkinkan individu untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Permenkes, 2019). Dalam konteks ini, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Rumah sakit, sebagai institusi kesehatan yang vital, berperan sebagai katalisator dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi salah satu fokus utama manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia, seperti yang diungkapkan oleh (Dezolla, 2017).

Namun, ketidakpuasan pasien sering kali muncul akibat berbagai faktor. Di antara masalah yang sering dikeluhkan adalah pelayanan awal yang diterima, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Selain itu, kualitas komunikasi antara staf rumah sakit dan pasien juga berpengaruh besar terhadap kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan (Zeitham Bitner, 2012), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik dan peralatan, tetapi juga dengan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien (Firdaus, F.F 2021)

Salah satu masalah yang dihadapi selama penelitian ini adalah kehandalan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan (Rahman, A., Sari, R. 2019). Terdapat keluhan mengenai ketelitian dan ketepatan waktu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal, di mana masih terdapat kesalahan dalam penulisan identitas pasien dan waktu tunggu pasien rawat jalan yang melebihi 10 menit. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Dalam upaya mengatasi ketidakpuasan pasien, pemanfaatan teknologi informasi, khususnya internet, dalam bidang pelayanan kesehatan rumah sakit diharapkan dapat mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan. Untuk memenuhi permintaan layanan yang terus meningkat, diperlukan sistem pemrosesan data dan registrasi yang tepat. Pengolahan dan pencatatan data pelayanan rumah sakit merupakan bagian penting dalam membangun sistem informasi yang efektif (Nugroho,B.S. 2017). Pengelolaan informasi dan layanan secara manual memiliki banyak kerentanan, yang dapat mengakibatkan kesalahan yang berdampak pada kepuasan pasien. Adam dan Hasbullah (2019) menekankan bahwa ketelitian dalam pengelolaan data sangat bergantung pada tingkat sumber daya manusia yang ada.

Menurut PMK No. 129 Tahun 2008, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Survei kepuasan pasien memberikan informasi penting mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien (PMK No. 129, 2008) (Menkes RI. 2008).

Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai dimensi mutu pelayanan, dengan populasi pasien pendaftaran rawat jalan online mencapai 11.355. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran online rawat jalan di Rumah sakit X, serta memberikan rekomendasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Dengan demikian, penting untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks pendaftaran online. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Journal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

2. Metode

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang berlandaskan pada filosofi positivisme dan bertujuan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Desain penelitian yang diterapkan adalah deskriptif dengan pendekatan cross-sectional, yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran keadaan yang sebenarnya melalui pengamatan terhadap objek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini dirancang untuk memberikan jawaban yang jelas terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Populasi dan Sampel (Sasaran Penelitian)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pendaftaran rawat jalan di Rumah sakit X, yang berjumlah 11.355 pasien.

Rumus : n=N/(1+〖(Nxe〗^2))

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentasi kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sampel pada kasus ini menggunakan e = 20% (0,2)

Berdasarkan rumus diatas didapatlah ukuran sampel sebagai berikut:

n=11.355/(1+(11.355xe^2))

n=11.355/(1+〖11.355 x 0,2〗^2)

n=11.355/(1+11.355 x 0,02)

n=11.355/228,1

n=49,78 dibulatkan menjadi 50 sampel

Maka berdasarkan perhitungan diatas, sehingga jumlah responden penelitian ini adalah 50 responden.

e = presentasi kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sampel pada kasus ini menggunakan e = 20% (0,2)

karena semakin kecil angka populasi maka tingkat ketelitian semakin tinggi artinya kemungkinan melakukan kesalahan semakin kecil, sedangkan semakin besar angka populasi maka tingkat ketelitian berkurang kemungkinan melakukan kesalahan semakin besar

Dalam rumus Slovin pada (Notoatmodjo, S. 2018) ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Untuk menentukan sampel, digunakan rumus Slovin, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan ukuran sampel yang representatif. Dengan menggunakan presentasi kesalahan yang ditoleransi sebesar 20% (0,2), perhitungan menunjukkan bahwa ukuran sampel yang diperlukan adalah 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proportional stratified random sampling, yang memastikan bahwa setiap subpopulasi diwakili secara acak, sehingga sampel yang diambil mencerminkan populasi yang heterogen.

3.Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi penggunaan kuesioner dan observasi. Kuesioner yang dibagikan kepada responden berisi angket pertanyaan mengenai kepuasan pasien, yang diisi dengan bantuan peneliti. Selain itu, observasi dilakukan untuk mencatat keadaan atau perilaku objek sasaran. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dikumpulkan dan ditabulasi untuk analisis lebih lanjut.

4. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik tabulasi, di mana data dihitung dan disusun dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat

MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Journal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

kepuasan dilakukan dengan menghitung persentase dari masing-masing indikator dimensi kepuasan, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance.

Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan format respons skala Likert, dengan skor yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasan responden. Tabel skor kepuasan digunakan untuk mengkategorikan tingkat kepuasan pasien dari sangat tidak puas hingga sangat puas.

Pendekatan yang sistematis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran online rawat jalan, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada bulan Juni 2023 mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Online Rawat Jalan menunjang standar mutu pelayanan di Rumah sakit X. Jumlah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran online pada poli anak, lansia dan penyakit dalam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Populasi pendaftaran online

Poliklinik	Pendaftaran online	Pendaftaran offline
Anak	4576	901
Lansia	1331	802
Penyakit dalam	5448	1458
Total	11.355	3161

Pada tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Pasien Rawat Jalan melakukan pendaftaran online yaitu sebesar 11.355 dengan perhitungam sampel responden yang akan diteliti sebesar 50 maka dari data yang didapat dari hasil penelitian di Rumah sakit X dibagian pendaftaran rawat jalan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien guna menunjang mutu pelayanan maka dihitung melalui tabel persentase dimensi mutu sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rumah sakit X

Dilihat berdasarkan lima dimensi mutu mengenai kepuasan pasien yang diukur dengan kuisioner yang terdiri dari 20 pertanyaan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan sebagai berikut:

a.Tangible (bukti fisik)

Hasil analisis dimensi tangibles tingkat kepuasan di pendaftaran rawat jalan dalam table sebagai berikut:

Tabel 2 Dimensi Muti Tangibles

TANGIBLE	Pendapat			
	Puas		Tidak puas	
	F	%	F	%
1. Ruang tunggu pendaftaran rawat jalan sudah terasa nyaman	50	100%	-	-
2. Ruang tunggu pendaftaran rawat jalan sudah bersih	46	92%	4	8%
3. Petugas pendaftaran rawat jalan dalam melayani pasien sangat ramah	50	100%	-	-
4. Petugas pendaftaran rawat jalan berpenampilan sopan dan rapih	50	100%		--
Total	46	92%	4	8%

Berdasarkan tabel 2 tangible diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tengibles masih ada pasien yang kurang puas tertinggi dengan persentase 8% (4 dari 50 responden) pada pertanyaan mengenai

MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Journal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

kebersihan ruang tunggu pendaftaran.

b. *Reliability* (kehandalan)

Hasil analisis dimensi reliability tingkat kepuasan di pendaftaran rawat jalan dalam table sebagai berikut:

Tabel 3 Dimensi Mutu *Reliability*

RELIABILITY	Pendapat			
	Puas		Tidak puas	
	F	%	F	%
1. Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu sesuai standar pelayanan minimal	44	88%	6	12%
2. Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dalam membantu permasalahan yang dialami pasien	48	96%	2	4%
3. Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan rinci dan jelas	48	92%	2	4%
4. Petugas pendaftaran tepat waktu	48	92%	2	4%
Total	38	76%	12	34%

Berdasarkan table 3 reliability diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tengibles masih ada pasien yang kurang puas tertinggi dengan persentase 12% (6 dari 50 responden) pada pertanyaan mengenai ketelitian dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

c. *Emphaty* (empati)

Pada tabel 4 emphathy diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tengibles masih ada pasien yang kurang puas tertinggi dengan persentase 4% (2 dari 50 responden) pada pertanyaan mengenai adanya kotak saran di Tabel 4 Dimensi Mutu *Emphathy*

EMPHATHY	Pendapat			
	Puas		Tidak puas	
	F	%	F	%
1. Tersedianya kotak saran di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan	46	92%	4	8%
2. Petugas pendaftaran memberi informasi mengenai jadwal kunjungan dengan baik	48	96%	2	4%
3. Petugas pendaftaran memperhatikan keadaan pasien dengan mendahulukan pasien lansia	48	96%	2	4%
4. Petugas pendaftaran menerima semua keluhanan pasien mengenai kekurangan dari pendaftaran	25	100%	-	-
Total	41	82%	9	18%

ruang tunggu dan petugas mendahulukan antrian pasien lansia.

d. Responsiveness (ketanggapan)

Pada tabel 5 responsiveness diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi responsiveness masih ada pasien yang kurang puas tertinggi dengan persentase 8% (4 dari 50 responden) pada pertanyaan mengnai petugas pendaftaran dalam mendaftarkan pasien dengan cepat dan tepat dan informasi mengenai pendaftaran via online.

MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Journal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

Tabel 5 Dimensi Mutu Responsiveness

RESPONSIVENESS	Pendapat			
	Puas		Tidak puas	
	F	%	F	%
1. Petugas pendaftaran menerima semuakeluhanan pasien mengenai kekurangan dari pendaftaran	50	100%	-	-
2. Petugas pendaftaran memberi kemudahan untuk mendaftar via aplikasi	46	92%	4	8%
3. Petugas pendaftaran dalam mendaftarkan pasien dengan cepat dan tepat	46	92%	4	8%
4. Petugas pendafran tanggap dalam melayani pasien	50	100%	-	-
Total	42	84%	8	12%

Tabel 6 Dimensi Mutu Assurance

ASSURANCE	Pendapat			
	puas		Tidak puas	
	F	%	F	%
1. Petugas pendaftaran melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur alur pelayanan	50	%	-	-
2. Terserdianya nomor antrian dalam aplikasi pendaftran pasien rawat jalan	50	%	-	-
3. Petugas pendaftaran melakukan pelayanan sesuai nomor antrian pada sistem aplikasi	50	%	-	-
4. Petugas pendaftaran mempunyai kemampuan dalam mendaftarkan pasien	48	96%	2	4%
Total	48	96%	2	4%

e. Assurance (kepastian)

Pada tabel 6 assurance diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi assurance masih ada pasien yang kurang puas dengan persentase 4% (2 dari 50 responden) pada pertanyaan mengenai kemampuan petugas pendaftaran dalam mendaftarkan pasien.

f. Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah sakit X.

Tabel 7 Rata-Rata Keseluruhan Dimensi Mutu

Dimensi mutu	%	Kategori kepuasan
tangibles	92%	Sangat Puas
Realibility	76%	Cukup puas
emphathy	82%	Puas
Responsiveness	84%	Puas
assurance	96%	Sangat puas
jumlah	430%	
Rata-rata	86%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukan bahwa pasien poli anak,lansia dan penyakit dalam sangat merasa puas terhadap pelayanan di Rumah sakit X dilihat dari lima dimensi dengan nilai rata-rata 86%.

MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Journal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran online rawat jalan di rumah sakit x, menggunakan 50 responden dan lima dimensi mutu: *tangible*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance* (Prabowo, A., 2020).

-*Tangibles* (Bukti Fisik): Responden menunjukkan kepuasan terhadap tiga dari empat komponen, yaitu kenyamanan ruang tunggu, keramahan petugas, dan penampilan petugas. Namun, kebersihan ruang tunggu menjadi komponen yang dinyatakan kurang memuaskan, sehingga perlu perbaikan fasilitas

- *Reliability* (Kehandalan): Dari empat komponen, tiga dinyatakan puas, termasuk kemampuan petugas dalam membantu dan memberikan informasi yang jelas. Namun, satu komponen terkait ketelitian dalam pendaftaran masih kurang memuaskan, dengan beberapa kesalahan dalam memasukkan data pasien.

- *Empathy* (Empati): Semua komponen dinyatakan memuaskan, tetapi ada lima responden yang tidak puas terkait kotak saran, informasi jadwal kunjungan, dan prioritas untuk pasien lansia.

- *Responsiveness* (Cepat Tanggap): Meskipun empat komponen dinyatakan memuaskan, ada ketidakpuasan dari beberapa responden mengenai kemudahan pendaftaran online dan kecepatan pendaftaran yang kadang tidak tepat.

- *Assurance* (Kepastian): Semua komponen dinyatakan memuaskan, tetapi satu responden merasa petugas kurang teliti dalam pendaftaran.

Alur Pendaftaran Online

Alur pendaftaran online di rumah sakit x dianggap mudah dipahami, meskipun beberapa responden yang kurang familiar dengan teknologi memerlukan arahan. Proses pendaftaran (Permenkes, 2022) meliputi:

1. Persiapan Berkas: Pendaftar menyiapkan dokumen sesuai penjamin.

Gambar 2 Persyaratan Pendaftaran

2. Mengisi Pendaftaran: Pendaftar mengisi data secara online dan menerima nomor pendaftaran.
3. Membawa Berkas: Pendaftar datang ke rumah sakit dengan berkas dan nomor pendaftaran.
4. Menunggu Pemeriksaan: Pendaftar menuju poli untuk menunggu pemeriksaan.

Informasi mengenai alur pendaftaran tersedia di website dan banner di ruang tunggu (Permenkes ,2022).

Gambar 2 Alur Pendaftaran Online Rawat Jalan

Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 86%, yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan. Meskipun demikian, angka ini masih di bawah standar minimal 90% yang ditetapkan dalam peraturan pelayanan rumah

MBA Journal:
Management, Business Administration, and Accounting Journal
e- ISSN: 3089-218X
Vol. 02, No. 01, Juni 2025
Hal.88-96

sakit (Rizqi, M. A, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pasien merasa puas, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai standar kepuasan yang lebih tinggi.

Tabel 8 Standar Pelayanan Kepuasan Pelanggan Pada Rawat Jalan

Judul	Kepuasan Pelanggan pada Rawat Jalan
Dimensi mutu	Kenyamanan
Tujuan	Terselenggaranya pelayanan rawat jalan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan
Definisi operasional	Kepuasan adalah pernyataan tentang persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
Frekuensi pengumpulan	Setiap bulan
Periode Analisa	Tiga bulan sekali
Numerator	Jumlah kumulatif rerata penilaian kepuasan pasien rawat jalan yang disurvey
denominator	Jumlah seluruh pasien rawat jalan yang disurvey (minimal n = 50)
Sumber data	Survey
Standar	90%
Penanggu jawab dan pengumpulan data	Kepala Instalasi rawat jalan /tim mutu/panitia mutu

Simpulan

Hasil penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit x dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1.Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu hasil penelitian bahwa dari masing-masing dimensi menunjukan persentase tangibles sebesar 92%, reliability sebesar 76%, emphathy sebesar 82%, responsiveness sebesar 84% dan assurance sebesar 96% kemudian didapatkan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit x secara keseluruhan sebesar 86% dengan tingkat kepuasan yaitu sangat puas.

2. Alur pendaftaran rawat jalan online mudah dipahami dan informasi mengenai alur dapat ditemukan di website rumah sakit maupun banner yang ada pada ruang tunggu pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit x

3. Adanya pengaruh tingkat kepuasan pasien dalam pendaftaran online rawat jalan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit x , dari hasil penelitian menunjukan rata-rata keseluruhan sebesar 86% dalam hal ini tingkat kepuasan masih dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu 90%.

Saran

Adapun saran yang penulis berikan untuk peningkatan kepuasan pasien pendaftaran online rawat jalan guna menunjang mutu pelayanan:

1. Pada tingkat kepuasan pasien dari lima dimensi mutu mengenai dimensi tangibles harus ditingkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran dengan meningkankan kinerja petugas kebersihan dengan rutin membersihkan ruang tunggu agar terasa nyaman. Dimensi emphaty harus ditingkatkan komunikasi petugas dengan pasien mengenai jadwal maupun informasi yang lain yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan. Dimensi assurance harus dtingkatkan keramahan petugas dalam melakukan pendaftaran pasien rawat jalan dilakukannya sosialisasi mengenai 3S (senyum, salam, sapa) sehingga pasien merasa aman dan percaya dengan petugas.

2. Alur pendaftaran pasien harus terus di informasikan mengenai cara pendaftarannya segingga memudahkan pasen dari berbagai kalangan usia dan membuat cepatnya proses pendaftaran.

3. Tingkat kepuasan pasien dari lima dimensi yang ada haruss ditingkat kan dengan bukti fisik dari ruang tunggu, kehandalan petugas dalam

mendaftarkan pasien, cepat tanggapnya petugas terhadap masalah pasien, empati petugas terhadap pasien dan kepastian informasi yang diberikan petugas guna menunjang mutu pelayanan di rumah sakit x.

Daftar Pustaka

Adam, M., & Hasbullah, H. (2019). The role of information systems in improving hospital services. International Journal of Health Services, 12(3), 150-165.

Aksar, A. (2003). Pengantar administrasi kesehatan. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Dezolla, A. (2017). Patient satisfaction in healthcare: A review. Journal of Health Management, 19(2), 45-60.

Faizah, Z. (2021).Analisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online. Ngawi: Repository STIKES.

Firdaus, F. F. (2015). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Tesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno. Jurnal Profesi, 14(1), September 2016.

Hidayat, R., & Sari, D. (2021). The impact of online registration on patient satisfaction in hospitals. Scopus Indexed Journal of Health Services Research, 15(4), 234-245.

Menkes RI. (2008). NOMOR: 129/Menkes/SK/II/2008. Jakarta: RSO.go.id.

Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

Nugroho, B. S. (2017). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia, Madiun.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2011). A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50.

PMK No. 129 Tahun 2008. standar pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Prabowo, A., & Lestari, Y. (2020). Quality of service and patient satisfaction in online registration systems. International Journal of Healthcare Management, 13(2), 112-120.

Permenkes. (2014). Nomor 56 Tahun 2014. Jakarta: BPRS.kemkes.go.id.

Permenkes. (2019). Nomor 66 Tahun 2019. Jakarta: Kemkes.go.id.

Permenkes. (2022). No 30 Tahun 2022. Jakarta: Peraturan.go.id.

Permenkes. (2022). Nomor 24 Tahun 2022. Jakarta: Kemkes.go.id.

Rahman, A., & Sari, R. (2019). Patient satisfaction and quality of care in online registration: A systematic review. Journal of Health Policy and Management, 8(1), 45-58.

Rizqi, M. A. (2018). Tinjauan implementasi sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Gladiool Magelang. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Sugiyono. (2019). Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Wangi, R. J. M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia, Madiun.