

ASBTRAK

Judul : Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat
Nama : Tazkia Ghalliya Salsabilla
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan seorang pasien yang timbul akibat dari hasil kinerja layanan kesehatan yang didapat pasien setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pendaftaran *online* adalah proses pendaftaran yang memiliki fungsi untuk dapat melayani pasien secara *online* menggunakan website atau aplikasi tertentu. Pendaftaran langsung adalah suatu proses awal dari pelayanan yang dilakukan di tempat pendaftaran pada suatu rumah sakit atau fasyankes dan bertemu langsung oleh petugas. Kepuasan dapat terjadi karena adanya perbedaan sistem pendaftaran. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif dan uji *chi square* menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dari karakteristik responden pada penelitian ini yaitu responden berumur muda, berjenis kelamin perempuan, pendidikan S1/D4, pegawai swasta, dan penghasilan rata rata >Rp.4.901.798. Pendaftar *online* berjumlah 91 atau 74,4%, dan pada pendaftar langsung berjumlah 101 atau 52,6%. Pada sistem pendaftaran *online* pasien merasa puas yaitu sebanyak 80 atau 87,90% dan tidak puas sebanyak 11 atau 12,10%. Pada pendaftaran langsung pasien merasa puas sebanyak 73 atau 72,30% dan tidak puas 28 atau 27,70%. Jumlah kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung yaitu merasa puas sebanyak 153 atau 79,7% pasien merasa tidak puas 39 atau 20,3%. Dari hasil uji *chi square* didapatkan hasil $p=0,007$ yang berarti terdapat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung. Selain itu didapatkan hasil $OR=2,79$ yang artinya pasien pendaftaran *online* lebih puas 2,79 kali dari pasien pendaftaran langsung.

Kata Kunci : Perbedaan Kepuasan Pasien, Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung

ABSTRACT

Title : Differences in Patient Satisfaction Based on Online and Direct Registration Systems at YPK Mandiri Hospital, Central Jakarta

Name : Tazkia Ghalliya Salsabilla

Study Program : D3 Medical Records and Health Information

Patient satisfaction is a level of feeling of a patient that arises as a result of the health service performance results obtained by the patient after comparing with what is felt. Online registration is a registration process that has the function of being able to serve patients online using a particular website or application. Direct registration is an initial process of service that is carried out at the place of registration at a hospital or health facility and meets in person by officers. Satisfaction can occur because of differences in registration systems. The research method used is inferential analysis with a quantitative approach and the chi square test using the SPSS application. The results of the characteristics of the respondents in this study were young respondents, female, S1/D4 education, private employees, and an average income of > Rp.4,901,798. Online registrants amounted to 91 or 74.4%, and on-line registrants amounted to 101 or 52.6%. In the online registration system, 80 or 87.90% of patients were satisfied and 11 or 12.10% dissatisfied. At direct registration, 73 or 72.30% of patients were satisfied and 28 or 27.70% dissatisfied. The number of patient satisfaction based on the online and direct registration system, namely satisfied as many as 153 or 79.7% of patients were dissatisfied 39 or 20.3%. From the results of the chi square test, the result was $p = 0.007$, which means that there are differences in patient satisfaction based on the online and direct registration systems. In addition, the results obtained were $OR = 2.79$, which means that online registration patients are 2.79 times more satisfied than direct registration patients.

Keywords: Differences in Patient Satisfaction, Online and Direct Registration Systems