

ABSTRAK

Judul : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem
Pendaftaran Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta
Nama : Komang Cyntia Noviari Seastama
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien merupakan tindakan yang timbul dari pasien itu sendiri yang didapatkan dari suatu pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor timbulnya kepuasan pasien akibat dari suatu kinerja pelayanan yang dilakukan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Pendaftaran *Offline* adalah jenis pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien, pendaftaran ini dilakukan oleh pasien yang datang langsung dan dilakukan ditempat pendaftaran. Pendaftaran *online* adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif dan melakukan uji chi square menggunakan SPSS. Pasien pendaftaran *offline* berjumlah 108 atau 53,2% dan pasien pendaftaran *online* berjumlah 95 atau 46,8%. Pada sistem pendaftaran *offline* pasien merasa puas sebanyak 51 atau 47,2% dan tidak puas sebanyak 57 atau 52,8%. Pada pendaftaran *online* pasien merasa puas sebanyak 52 atau 54,7% dan tidak puas sebanyak 43 atau 45,3%. Dari hasil uji *chi square* didapatkan hasil $p=0,353$ yang berarti tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online*.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Sistem Pendaftaran *Offline* dan *Online*

ABSTRACT

Judul : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem
Pendaftaran Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta
Nama : Komang Cyntia Noviari Seastama
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Patient satisfaction is an action that arises from the patient themselves, obtained from a service provided. One of the factors contributing to patient satisfaction is due to well-performed service and meeting the patient's expectations. Offline registration is the first type of service that directly interacts with patients or their families. Patients physically come in and register on-site. Online registration is a system where patients register for healthcare services utilizing technology. The analysis method employed in this research is inferential analysis with a quantitative approach, conducting a chi-square test using SPSS. There were 108 or 53.2% offline registration patients and 95 or 46.8% online registration patients. In the offline registration system, 51 or 47.2% of patients felt satisfied and 57 or 52.8% felt dissatisfied. In the online registration, 52 or 54.7% of patients felt satisfied and 43 or 45.3% felt dissatisfied. The chi-square test yielded a result of $p=0.353$, indicating no difference in patient satisfaction based on offline dan online registrasion system.

Keyword : Patient Satisfaction, Offline and Online Resgistration Systems