

ABSTRAK

Judul : Analisis Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran
Dengan Metode QRIS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Koja
Nama : Dewi Surlialy
Program Studi : D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan dan memastikan keberlangsungan serta peningkatan pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur transaksi dengan metode QRIS, karakteristik pasien pengguna transaksi QRIS, dan kepuasan pasien pengguna transaksi pembayaran dengan metode QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dari 106 responden sebagai objek dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non - probability sampling* sedangkan metode yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif dan diolah menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur transaksi pembayaran di RSUD Koja sangatlah prospektif dengan karakteristik pasien pengguna transaksi metode QRIS didominasi oleh kisaran umur 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan S1/D4, dan memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan pendapatan rata-rata $\geq$ Rp. 4.901.798 dan tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Koja pada aspek *content* sebanyak 59,4% pasien merasa puas, aspek *accuracy* sebanyak 59,4% pasien merasa puas, aspek *format* sebanyak 84,9% pasien merasa puas, aspek *ease of use* sebanyak 67,9% merasa puas, aspek *timeliness* sebanyak 50,9% pasien merasa puas. Dengan hasil keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan penggunaan metode QRIS di RSUD Koja dengan persentase 86,8%.

Kata kunci: Kepuasan pasien, EUCS, QRIS

ABSTRACT

Title : *Analysis of Patient Satisfaction Using Payment Transactions Using the QRIS Method in Outpatient Services at Koja Regional Hospital*
Name : Dewi Surlialy
Study Program : *Medical Records and Health Information*

Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perceived performance or results with expectations. The level of patient satisfaction is crucial to assess the quality of services and ensure the continuity and improvement of hospital services. This study aims to understand the transaction flow using the QRIS method, the characteristics of patients who use QRIS transactions, and the satisfaction of patients using QRIS payment transactions in the outpatient services of Koja General Hospital using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. The data used in this study are primary data collected from 106 respondents. The sampling technique in this study is non-probability sampling, specifically accidental sampling. The data analysis technique used in this study is Quantitative Descriptive and processed using SPSS 25. The results of the study show that the payment transaction flow at Koja General Hospital is highly prospective. The characteristics of patients using the QRIS method are predominantly aged 26-35 years, female, with a bachelor's degree or D4 education, employed as private employees, and with an average income of $\geq$ Rp. 4,901,798. The level of patient satisfaction in the outpatient services of Koja General Hospital showed that 59.4% of patients were satisfied with the content aspect, 59.4% with the accuracy aspect, 84.9% with the format aspect, 67.9% with the ease of use aspect, and 50.9% with the timeliness aspect. Overall, the results indicate that the majority of patients are satisfied with the use of the QRIS method at Koja General Hospital, with a satisfaction percentage of 86.8%.

Keywords: *Patient satisfaction, EUCS, QRIS*