

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
PENDAFTARAN *ONLINE* BERBASIS WHATSAPP DAN  
TELEPON PASIEN RAWAT JALAN DI RSU  
ANNA MEDIKA MADURA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Ahli  
Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (A.Md.RMIK)



Oleh

**NUR AINI**  
**NIM. 20134620026**

**PROGRAM STUDI DIII PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
STIKES NGUDIA HUSADA MADURA  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
PENDAFTARAN *ONLINE* BERBASIS WHATSAPP DAN  
TELEPON PASIEN RAWAT JALAN DI RSU  
ANNA MEDIKA MADURA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Disusun Oleh :

**NUR AINI**  
**NIM. 20134620026**

Telah disetujui pada tanggal :

Bangkalan, 29 Mei 2023

Pembimbing

**M. Afif Rijal Husni, S. ST., M. Kes**  
**NIDN. 0721019601**

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
PENDAFTARAN *ONLINE* BERBASIS WHATSAPP DAN  
TELEPON PASIEN RAWAT JALAN DI RSU  
ANNA MEDIKA MADURA**

<sup>1\*)</sup> Nur Aini

<sup>2)</sup> M. Afif Rijal Husni, S. ST., M. Kes, <sup>3)</sup> Eka Suci Daniyanti, S. KM., M. P.

H

<sup>4)</sup> Angga Ferdianto, S. ST., M. K.

ME-mail : [nr.aini1421@gmail.com](mailto:nr.aini1421@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan, untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pendaftaran *online* merupakan salah satu metode pendaftaran yang dapat digunakan oleh pasien supaya tidak perlu mengantre terlalu lama di rumah sakit. Di RSU Anna Medika Madura diketahui bahwa masih ada pasien yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran *online*, peneliti bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan telepon pasien rawat jalan di RSU Anna Medika Madura.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien lama rawat jalan yang melakukan pendaftaran *online* di RSU Anna Medika Madura dan penentuan jumlah sampel menggunakan *accidental sampling* berdasarkan waktu dengan menggunakan 5 dimensi.

Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa dari 82 responden, pada dimensi *tangibles* menyatakan puas dengan presentase sebesar 79,67%. Pada dimensi *reliability* menyatakan sangat puas dengan presentase sebesar 80,63%. Pada dimensi *responsiveness* menyatakan puas dengan presentase sebesar 76,26%. Pada dimensi *assurance* menyatakan sangat puas dengan presentase sebesar 82,85%. Pada dimensi *empathy* menyatakan sangat puas dengan presentase sebesar 81,71%. Dengan demikian dimensi *assurance* memiliki tingkat kepuasan paling tinggi.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan menggunakan 5 dimensi yaitu sebesar 80,22% dengan kategori puas. Kejelasan dan kemudahan pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pendaftaran *online* dapat memudahkan pasien dan dinilai mampu mendukung kegiatan rumah sakit pada proses pendaftaran serta juga terbukti memiliki kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu yang akan meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pendaftaran *online*, 5 dimensi

**THE PATIENT'S SATISFACTION REVIEW OF THE WHATSAPP  
ONLINE REGISTRATION SERVICES AND OUTPATIENT CALLS  
AT ANNA MEDIKA MADURA GENERAL HOSPITAL**

1\*) Nur Aini

2) M. Afif Rijal Husni, S. ST., M. Kes, 3) Eka Suci Daniyanti, S. KM., M. P.  
H

4) Angga Ferdianto, S. ST., M. K.

MEmail : [nr.aini1421@gmail.com](mailto:nr.aini1421@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The patient's satisfaction is one of the important indicators of health care, in order to improve health care. Online registration is one of the methods that patients can use to avoid prolonged queue in hospitals. At Anna Medika Madura's Hospital, patients still claim to be less content with online registration services, the purpose of the study is to identify patients' satisfaction with whatsapp online registration services and outpatient phones at Anna Medika Madura General Hospital.*

*The type of research used was quantitative descriptive research. The population used were all the old outpatient who were online registration at Anna Medika Madura General Hospital and the determination of the number of samples using accidental sampling based on time using 5 dimension.*

*Based on the results of the analysis on each dimension it be seen that of the 82 respondents, on the tangibles dimension expressed satisfaction with a percentage of 79,67%. On the reliability dimension, stated that they were very satisfied with a percentage of 80,63%. On the responsiveness dimension, stated that they were satisfied with a percentage of 76,26%. On the assurance dimension, stated that they were very satisfied with a percentage of 82,85%. On the empathy dimension, stated that they were very satisfied with a percentage of 81,71%. Thus the assurance dimension had the highest level of satisfaction.*

*The average overall patient satisfaction level using 5 dimensions is 80,22% in the satisfied category. The clarity and ease of the service are essential to improving the quality and level of the satisfaction of the patient, the quality of service having an effect on the patient's satisfaction. Online registration can make it easier for the patient and is shown to be able to support hospital activities in the registration process and also to have the ability to reduce waiting times which will increase patient satisfaction.*

**Keywords: Satisfaction, Online Registration, 5 Dimensions**

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit harus memperhatikan aspek kualitas yang berupa kepuasan pasien.

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun

asuransi yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ merupakan tempat pendaftaran untuk pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok yaitu menerima pasien rawat jalan yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi).

Strategi untuk era digital pada saat ini yaitu dengan adanya pendaftaran *online*, pendaftaran *online* merupakan salah satu metode pendaftaran dengan teknologi berbasis *mobile phone* yang dapat digunakan oleh pasien agar tidak perlu antre di rumah sakit terlalu lama (Rohman & Marsilah, 2022). Menurut Pohan dalam Farich, dkk. (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan hasil penelitian Tami dkk. (2021) menyatakan bahwa pada pelaksanaannya masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas pendaftaran dikarenakan petugas khusus untuk pendaftaran *online* belum ada sehingga untuk pendaftaran *online* masih dilayani oleh petugas pendaftaran *offline*. Petugas melakukan *double job* sehingga menyebabkan kekeliruan dalam mencatat identitas pasien dan petugas kesulitan menghubungi pasien ketika sewaktu-waktu ada perubahan dokter, serta *slow respons* pada pasien yang mendaftar *online*. Dengan adanya permasalahan tersebut banyak pasien yang mengeluh dikarenakan respon petugas yang lama dalam melayani pasien.

Dalam penelitian Zulfah dan Hasanah (2022) menyatakan bahwa masih banyak pasien yang mendaftar

secara langsung dan masih terjadi penumpukan pasien yaitu antrean panjang di loket pendaftaran, dikarenakan adanya gangguan pada saat menggunakan pendaftaran *online* yang menyebabkan pelayanan pendaftaran *online* menjadi lama. Apabila kendala ini terus menerus terjadi maka akan berdampak pada tingkat minat pasien untuk melakukan pendaftaran *online* yaitu menjadi rendah.

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Anna Medika Madura pelaksanaan pelayanan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi WhatsApp dan telepon. Kendala yang ada yaitu belum ada petugas khusus dalam pelayanan pendaftaran *online*, jadi apabila saat hari aktif dan di TPPRJ sedang banyak antrean, maka pasien yang mendaftar secara *online* melalui WhatsApp ataupun telepon tidak direspon oleh petugas

pendaftaran, karena petugas akan mendahulukan pasien yang mendaftar langsung atau secara *offline*. Dan kendala yang ada yaitu dimana untuk pendaftaran secara *online* hanya bisa melayani atau merespon pasien pada saat hari aktif saja yaitu apabila pasien mendaftar pada hari Minggu maka pasien akan direspon pada hari Senin, selain itu harus mendaftar pada saat jam kerja saja yaitu 08.00-12.00 dan apabila pasien yang mendaftar secara *online* melebihi jam kerja maka pasien tidak akan di respon. Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berbasis WhatsApp dan Telepon Pasien Rawat Jalan di RSUD Anna Medika Madura”.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian

deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tempat penelitian ini dilaksanakan di RSUD Anna Medika Madura yang berlokasi di Jalan RE Martadinata Bangkalan, Madura, Jawa Timur. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien lama rawat jalan yang melakukan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan telepon di RSUD Anna Medika Madura pada bulan Maret - April 2023. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien lama rawat jalan yang melakukan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan telepon yang berjumlah 82 responden. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* berdasarkan waktu. Cara pengumpulan data menggunakan kuesioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tabel 1.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	15	18,3
Puas	55	67,1
Cukup Puas	8	9,8
Tidak Puas	2	2,4
Sangat Tidak Puas	2	2,4
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *tangibles* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 55 sebesar (67,1%).

Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Indikator	$\Sigma$	%	Kategori
TA1	318	77,56	Puas
TA2	324	79,02	Puas
TA3	338	82,44	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>	<b>980</b>	<b>79,67</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *tangibles* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 980 dengan presentase sebesar 79,67%

termasuk pada kategori puas, hal ini dikarenakan sudah terdapat alur yang mudah dipahami oleh pasien serta harapan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* sudah terpenuhi.

Menurut Tami dkk. (2021) kualitas pelayanan kesehatan yaitu merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memunculkan rasa puas pada diri setiap pasien, semakin tinggi kepuasan pasien, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Pasien akan menggunakan harapannya sebagai standar untuk kepuasan pasien (Vernanda & Zuraidah, 2022).

Menurut Rohman (2022) alur pendaftaran *online* yang mudah dipahami dan jelas akan mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran *online*.

Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan

pasien serta meningkatkan mutu rumah sakit. Alur pendaftaran *online* yang mudah untuk dipahami dapat memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran dan meningkatkan kepuasan dan minat pasien dalam menggunakannya kembali.

## 2. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tabel 2.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	16	19,5
Puas	58	70,7
Cukup Puas	4	4,9
Tidak Puas	3	3,7
Sangat Tidak Puas	1	1,2
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *reliability* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 58 sebesar (70,7%).

Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Indikator	$\Sigma$	%	Kategori
RA1	321	78,29	Puas
RA2	349	85,12	Sangat Puas
RA3	341	83,17	Sangat Puas
RA4	321	78,29	Puas
RA5	314	76,59	Puas
RA6	337	82,20	Sangat Puas
RA7	331	80,73	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>	<b>2.314</b>	<b>80,63</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *reliability* dari 7 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 2.314 dengan presentase sebesar 80,63% termasuk pada kategori sangat puas, hal ini disebabkan karena pendaftaran *online* dapat diandalkan oleh pasien tanpa harus mengantre dan pelayanan yang tidak berbelit-belit serta petugas dapat memberikan informasi dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Menurut Purba (2022) kecepatan dalam proses verifikasi merupakan salah satu kriteria pendaftaran yang harus dipenuhi, sebab hal tersebut akan berakibat pada kepuasan pasien dan pada

jadwal pemeriksaan pasien. Pelayanan administrasi secara *online* sangat membantu dalam pendaftaran pasien yaitu tidak harus mengantre lama, karena proses pelayanan administrasi secara *online* sangat cepat dan mudah (Salad, 2020).

Menurut Zulfa dan Hasanah (2022) dalam penelitiannya yaitu menyatakan bahwa pendaftaran *online* dapat meminimalkan tingkat kesalahan yang akan meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Budiarti dkk. (2022) komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan menggunakan bahasa yang sederhana untuk mencapai suatu pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Dengan adanya pendaftaran *online* membuat lebih cepat dan memudahkan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa harus pasien mengantre dan menunggu

lama. Pasien sangat menginginkan pelayanan yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit. Kemudahan dan kejelasan informasi yang akan didapatkan oleh pasien merupakan hal yang penting apabila informasi yang didapat jelas maka pasien akan merasa puas dan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami juga akan meningkatkan kepuasan pasien.

### 3. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tabel 3.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	12	15
Puas	46	56
Cukup Puas	22	27
Tidak Puas	1	1
Sangat Tidak Puas	1	1
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *responsiveness* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat

pada kategori puas dengan jumlah responden 46 sebesar (56%).

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Indikator	$\Sigma$	%	Kategori
RS1	304	74,15	Puas
RS2	317	77,32	Puas
RS3	317	77,32	Puas
<b>Jumlah</b>	<b>938</b>	<b>76,26</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *responsiveness* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 938 dengan presentase sebesar 76,26% termasuk pada kategori puas, hal ini dikarenakan petugas siap membantu pasien jika terdapat kesulitan dalam melakukan pendaftaran serta petugas menginformasikan kembali kepada pasien apabila terdapat perubahan jadwal dokter.

Rumah sakit dianggap responsive apabila petugas selalu mau dan siap membantu pasien, dan akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien (Yudityawati dkk., 2022).

Menurut Dewi dkk. (2022) ketanggapan petugas untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau kesulitan dari pasien, hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Informasi yang disediakan dalam kasus keterlambatan selain mempengaruhi kepuasan waktu tunggu, juga menentukan kepuasan pelayanan (Masuku, 2019).

Kebutuhan pasien terhadap pelayanan pendaftaran berbagai macam jenisnya. Cepat tanggap petugas sangat penting dalam memberikan pelayanan karena biasanya terdapat pasien yang mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran, hal ini membutuhkan kesigapan petugas untuk membantu pasien supaya pasien akan merasa puas dan akan merekomendasikan kepada orang lain

yang akan berobat. Apabila pemberian informasi mengenai jadwal dokter yang mendadak berubah tanpa ada pemberitahuan sebelumnya akan menyebabkan pasien akan kecewa dan tidak puas

#### 4. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	21	26
Puas	49	60
Cukup Puas	11	13
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	1	1
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *assurance* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 49 sebesar (60%).

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Indikator	$\Sigma$	%	Kategori
AS1	334	81,46	Sangat Puas
AS2	357	87,07	Sangat Puas
AS3	328	80	Puas
<b>Jumlah</b>	<b>1.019</b>	<b>82,85</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *assurance* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 1.019 dengan presentase sebesar 82,85% termasuk pada kategori sangat puas, hal ini disebabkan karena pasien merasa terbantu dengan adanya pendaftaran *online* dan petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.

Menurut Vernanda dan Zuraidah (2022) untuk peningkatan kepuasan pasien mengutamakan kemampuan dalam memberikan kenyamanan agar memberikan efek psikologis berupa perasaan senang.

Menurut Ulumiyah (2018) pelayanan yang aman dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga bisa memberikan pengaruh yang baik terhadap citra sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya pendaftaran *online*, pasien tidak perlu mengantre terlalu lama. Pendaftaran

*online* dinilai memberi kemudahan bagi pasien (Sukono & Yasmita, 2019). Menurut Edi (2018) memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya mengenai pelayanan kesehatan yang diterima akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pencapaian mutu pelayanan kesehatan.

Pendaftaran *online* telah terbukti memiliki kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu secara efektif. Pengurangan waktu tunggu dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien. Dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya maka pasien akan mendapatkan lebih banyak informasi, edukasi, dan semakin paham serta pasien akan merasa lebih puas.

#### 5. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tabel 5.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*

<i>Empathy</i>	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	16	19,5
Puas	57	69,5
Cukup Puas	8	10
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	1	1
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *empathy* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 57 sebesar (69,5%).

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Indikator	Σ	%	Kategori
EM1	324	79,02	Puas
EM2	341	83,17	Sangat Puas
EM3	340	82,93	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>	<b>1.005</b>	<b>81,71</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan dimensi *empathy* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 1.005 dengan presentase sebesar 81,71% termasuk pada kategori sangat puas, hal ini dikarenakan petugas memberikan pelayanan yang adil kepada pasien serta petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien.

Keramahan dan sopan santun pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun (Akbar & Ahmad, 2020). Menurut Sudarma dalam Yeni dan Budi (2017) tidak membedakan pasien dan memastikan pasien mendapatkan apa yang seharusnya didapatkan.

Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat penting untuk dilakukan. Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan. Petugas dalam menjalankan pelayanan/aktivitasnya harus bersikap sopan santun serta ramah kepada pasien, dimana kondisi ini

dapat meningkatkan hubungan emosional antara pasien dan petugas. Selain itu dengan berperilaku ramah, pasien akan menjadi bersemangat untuk berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan. Keramahan berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **KESIMPULAN**

- a. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berdasarkan dimensi *tangibles* termasuk pada kategori puas dengan presentase yaitu sebesar (79,67%).
- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berdasarkan dimensi *reliability* termasuk pada kategori sangat puas dengan presentase yaitu sebesar (80,63%).
- c. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berdasarkan dimensi

*responsiveness* termasuk pada kategori puas dengan presentase yaitu sebesar (76,26%).

- d. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berdasarkan dimensi *assurance* termasuk pada kategori sangat puas dengan presentase yaitu sebesar (82,85%).
- e. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berdasarkan dimensi *empathy* termasuk pada kategori sangat puas dengan presentase yaitu sebesar (81,71%).

#### **SARAN**

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan serta kemudahan alur pendaftaran *online*, supaya pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan pasien akan semakin puas terhadap pendaftaran *online*.
- b. Meningkatkan kecepatan waktu verifikasi data, mampu

meminimalkan kesalahan data, serta tepat dalam memberikan pelayanan.

- c. Ditingkatkan lagi dalam memberikan informasi terkait perubahan jadwal, cepat merespon pasien, dan siap dalam membantu pasien.
- d. Ditingkatkan lagi dalam memberikan kenyamanan dan kesempatan kepada pasien untuk bertanya saat melakukan pendaftaran.
- e. Ditingkatkan lagi dalam menjawab pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar dan sikap adil petugas kepada pasien.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Akbar, M. I., dan Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*. 1(4): 1-10.

- Budiarti, A., Hermanto, D., dan Ramadhana, A. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*. 7(1): 1-5.
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., dan Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*. 6(2): 1-9.
- Farich, A., Mandala, Z., dan Susanti, H. M. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. 5(3): 209-217.
- Masuku, M. I., Lazuardi, L., dan Hasanbasri, M. (2019). Faktor-faktor pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. H. Chasan Boesoirie Tarnate. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 19(1): 32-38.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022. *Rekam Medis*. 31 Agustus 2022. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rohman, H., dan Marsilah, M. (2022). Pemanfaatan system pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*. 10(1): 18-26.
- Tami, Y., Sumarni, dan Sarwadamana, R. J. (2021). Implementasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*. 4(2): 43-51.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Zulfa, dan Hasanah, N. (2022). Pengaruh kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Kesehatan 'Afiyah*. 9(2): 14-18.