Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat JalanTerhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pada Metode *Online* Dan *Onsite* Di RSUD Bagas Waras Klaten

Analysis Of Differences In Outpatient Satisfaction Levels OnThe Quality Of Registration Services In Online And Onsite Methods At Bagas Waras Klaten Hospital

Rofiqoh Arifatul K.[1], Sri Sugiarsi[2], Sri Mulyono[3]

[1]RSUD Bagas Waras
Jl. Ir.Soekarno Km 2, Buntalan, Klaten Tengah, Klaten, Jawa Tengah, 57419

[2,3]STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan Kec. Tasikmadu,Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

*e-mail korespondensi: rofi.zaimah@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan. Rumah sakit yang merupakan salah satu pemberi jasa layanan kesehatan dituntut untuk memberikan akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan juga meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Salah satu cara meningkatakan mutu pelayanan adalah adanya pendaftaran *online* disamping pendaftaran *onsite*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* dan *onsite* di RSUD Bagas Waras Klaten. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik komparatif, dengan jumlah populasi seluruh pasien rawat jalan pada bulan Desember 2022. Pengambilan sampel menggunakan rumus besar sampel minimum penelitian komparatif numerik tidak berpasangan dua kelompok satu kali pengukuran n1 = n2, yang hasilnya adalah 55 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sequansial random sampling.* Cara pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, observasi, dan wawancara tidak terstruktur. Analisis data penelitian ini adalah univariat dan bivariat, dengan hasil kepuasan online adalah 98,2% dan tidak puas 1,8%, kepuasan onsite 89% dan tidak puas 11%. Berdasarkan hasil uji Man Withney nilai A Symp sig = 0,831 maka Ho diterima dan Ha ditolak, yang artinya tidak ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pada metode *online* dan *onsite.*

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Pendaftaran *Online*, Pendaftaran *Onsite*

Abstract

Customer satisfaction is one of the benchmarks for service quality. Hospitals that are one of the providers of health services are required to provide easy access to health services and also improvethe quality and maintaince hospital service standards. One way to improve the quality of service is the existence of online registration in addition to onsite registration. The purpose of this study was to determine the difference in the level of patient satisfaction with online and onsite registration services at Bagas Waras Klaten Hospital. This type of research is a comparative analytical study, with the total population of all outpatients in December 2022. Sampling using the minimum sample size formula of unpaired numerical comparative studies of two groups of one-time measurements n1 = n2, the result of which was 55 patients. The sampling technique uses sequansial random sampling. How to collect data using questionnaires, observations, and unstructured interviews. The data analysis of this study was

univariate and bivariate, with online satisfaction results being 98.2% and dissatisfied 1.8%, onsite satisfaction 89% and dissatisfied 11%. Based on the results of the Man Withney test, the value of A Symp sig = 0.831 then Ho was accepted and Ha was rejected, which means that there is no difference in outpatient satisfaction with the quality of registration services in the online and onsite methods.

Keywords : Patient satisfaction, Online Registration, Onsite Registration

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia no 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan, tujuan penyelenggaraan rumah sakit adalah mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan juga meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Peningkatan kualitaspenyelenggaraan pelayanan dapat dilihat dari pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, menyebutkan bahwa salah satu standar pelayanan minimal adalahkepuasan pelanggan ≥ 90%.

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang berasaldari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan akibat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan tersebut juga berpengaruh terhadap pola fikir masyarakat yang semakin kritis. Hal tersebut mendorong masyarakat berpikir cerdas dalam menuntut pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Harapan masyarakat adalah mendapatkan pelayanan yang transparan, akuntabilitas, dan keadilan (Sofiyanto, 2020).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dengan memberikan kemudahan dalam penguatan dan pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian Adrizal, dkk, (2019) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, yaitu pendaftaran *online* meningkatkan kepuasan, ketepatan, serta kualitas pelayanan. Pendaftaran *online* dinilai lebih efektif dan efisien dikarenakan pasien dapat mendaftar tanpa mengharuskan kehadiran fisik, sertamendapatkan kepastian pelayanan. Penelitian Nabyla dan Hariyono (2019), juga menunjukkan bahwa pendaftaran *online* berbasis smartphone pada layanan kesehatan memberikan kemudahan bagi pasien terutama dalam mendaftar dan antrian. Selain itu pendaftaran *online* dinilai memberikan efektifitas bagi pengguna, yaitu kemudahan pelayanan dan perolehan informasi terkait pelayanan kesehatan.

Namun demikian pendaftaran*onsite* masih menjadi pilihan bagi masyarakat yang belum memiliki prasarana teknologi yang memadai. Pendaftaran *onsite* adalah pendaftaran dengan cara pasien datang secara langsung dan menunggu antrian pendaftaran untuk bisa mendapatkan pelayanan yang dituju. Pasien juga tidakmengetahui secara tepat berapa pasien yang telah datang dan harus menunggu dalam jangka waktu yang lama (Fadil, 2018).

Rumah sakit berusaha untuk memenuhi kepuasan pasien dengan menerapkan pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan, disamping pendaftaran *onsite*. Sistem pendaftaran ini diharapkan mengurangi waktu tunggu di bagian pendaftaran. Berdasarkan studi pendahuluan dari 10 pasien, dihasilkan bahwa sebanyak 5 orang (50%) puas dengan pendaftaran *online* karena lebih praktis dan hemat waktu. Sedangkan 5 orang (50%) lebih puas menggunakan pendaftaran *onsite* dikarenakan tidak mempunyai HP android dan tidak tahu cara menggunakan pendaftaran *online*. Oleh karena itu perlu penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaranpada metode *online* dan *onsite.*

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif analitik komparatif subjek penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran *online* dan *onsite* di RSUD Bagas Waras Klaten. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini akan dilakukan melalui *sequansial random sampling.* Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan di RSUD Bagas Waras Klaten. Metode penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode O*nline* di RSUD Bagas Waras Klaten

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode O*nline* di RSUDBagas Waras Klaten

No	Karakteristik Responden		Frekuensi	Prosentase
1	Usia	17-25	6	10,9%
		26-35	9	16,4%
		36-45	11	20%
		46-55	14	25,5%
		56-65	13	23,6%
		>65	2	3,6%
	Total		55	100%
2	Jenis Kelamin	Perempuan	35	63,6%
		Laki-laki	20	36,4%
	Total		55	100%
3	Tingkat Pendidikan	S2	1	1,8%
		S1	4	7,3%
		D3	1	1,8%
		SLTA	32	58,2%
		SLTP	4	7,3%
		SD	13	23,6%
	Total		55	100%
4	Hubungan	Pasien	35	63,6%
		Keluarga	20	36,4%
	Total		55	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia tertinggi pada usia 46-55 tahun, yaitu sebanyak 14 responden atau 25,5%. Pada karakteristik jenis kelaminperempuan sebanyak 35 responden atau 63,6%, sedangkan laki-laki sebanyak20 responden atau 36,4%, pada tingkat 4 pendidikan prosentase tertinggi adalah SLTA yaitu 32 responden atau 58,2%, sedangkan pada hubungan dengan pasien lebih banyak sebagai pasien sendiri yaitu 35 responden atau 63,6%.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden pada jenis kelamin pasien rawat jalan di RSUD Bagas Waras Klaten pada metode *online* lebih banyak pada jenis kelamin perempuan, yaitu 35 atau63,6%. Hal ini karena peneliti mengambil sampel dengan menggunakan metode *Sequensial random sampling*, yaitu pengambilansampel dengan cara mengumpulkan responden secara random hingga jumlah responden terpenuhi dalam jangka waktu yang telah ditentukan tanpa menilai berdasarkan jenis kelamin. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Rizany (2020), dimana hasil yang didapatkan dari distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin padapendaftaran *online* adalah lebih banyaklaki-laki. Namun demikian, menurut Singgih (2008), perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail dan kritis, sementara laki-laki mengabaikan hal tersebut, sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan teori Singgih.

Tabel 2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode O*nline* di RSUD Bagas Waras Klaten

No	Dimensi	Tingkat Kepuasan			
		Puas		Tidak Puas	
		N	%	N	%
1	Berwujud	49	89,1	6	10,9
2	Keandalan	51	92,7	4	7,3
3	Ketanggapan	55	100	0	0
4	Jaminan & Kepastian	53	96,4	2	3,6
5	Empati	54	98	1	2
Kepuasan pasien *online* secara umum		51	98,2	4	1,8

Berdasarkan dari tabel 2 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensiberwujud adalah sebanyak 49 orang atau 89,1%, dimensi keandalan 51orang atau 92,7%, dimensi ketanggapan 55 orang atau 100%, dimensi jaminan & kepastian 53 orang atau 96,4%, serta dimensi empati 54 orang atau 98%.

Berdasarkan hasil peneliian diatas yang telah diuji dengan 5 dimensi yang berbeda, dimana tingkat kepuasan terendah pasien adalah pada dimensi berwujud, yaitu sebanyak 49 pasien atau 89,1% menyatakan puas. Dari kuisioner dimensi berwujud nilai yang terendah adalah mesin antrian mandiri yang tidak sering bermasalah dan sistem pendaftaran yang tidak sering bermasalah. Hal ini diperkuat juga dari hasil wawancara ke petugas *customer service* bahwa mesin antrian mandiri ada yang sering bermasalah dan hasil wawancara ke petugas pendaftaran yang menyatakan bahwakomputer di pendaftaran sering *error*, sehingga dari sarana dan prasarana yang sering bermasalah adalah mesin antrian mandiri dan komputer di loket pendaftaran. Kepuasan tertinggi terhadap pelayanan pendaftaran padametode *online* adalah pada dimensi ketanggapan, yaitu 55 pasien atau 100% menyatakan puas. kesigapan dankesiapan petugas dalam membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai harapan pelanggan pada metode pendaftaran *online* tinggi. Namun demikian hasilpenelitian ini tidak berbanding lurus dengan penelitian Rizany (2020), yang mendapatkan kepuasan tertinggi di metode *online* pada dimensi *Assurance*(jaminan

dan kepastian). Dimana dalam penelitiannya menyatakan dimensi *assurance* menjadi gambaran pelayanan kesehatan bagi konsumen yang merupakan faktor yang berdampak besar pada kepuasan pasien.

Tabel 3. Deskripsi Statistik Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode O*nline* di RSUD Bagas Waras Klaten

No	Dimensi	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std Deviasi
1	Berwujud	55	11	20	15,42	1,761
2	Keandalan	55	12	20	15,76	1,677
3	Ketanggapan	55	15	20	16,05	1,638
4	Jaminan & Kepastian	55	13	20	16,00	1,644
5	Empati	55	14	20	16,65	2,271
Total		55	68	100	79,89	6,973

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui nilai minimal kepuasan pasien pada metode *online* adalah pada dimensi berwujud yaitu bernilai 11, nilai maksimalnya adalah 20, dan nilai rata-ratanya adalah 15,42. Sedangkannilai maksimal kepuasan ada padadimensi ketanggapan, dengan nilai minimum 15, nilai maksimal 20 dan rata-rata 16, 5 .

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan kesiapan dan kesigapan petugas dalam pelayanan pendaftaran pada metode *online* sudah baik. Hal inidiperkuat dari hasil wawancara kepadapasien, bahwa petugas customer servicesering membantu dalam pelayanan pendaftaran.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode *Onsite* di RSUD Bagas Waras Klaten

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode O*nsite* di RSUD Bagas Waras Klaten

No	Karakteristik Responden		Frekuensi	Prosentase
1	Usia	17-25	14	25,5%
		26-35	10	18,2%
		36-45	11	20%
		46-55	8	14,5%
		56-65	8	14,5%
		>65	4	7,3%
	Total		55	100%
2	Jenis Kelamin	Perempuan	39	70,9%
		Laki-laki	16	29,1%
	Total		55	100%
3	Tingkat Pendidikan	S2	0	0%
		S1	7	12,7%
		D3	4	7,3%
		SLTA	32	58,2%
		SLTP	6	10,9%
		SD	6	10,9%
	Total		55	100%
4	Hubungan	Pasien	34	61,8%
		Keluarga	21	38,2%
	Total		55	100%

Tabel 4. Menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia tertinggi pada usia 17-25 tahun, yaitu sebanyak 14 responden atau 25,5%. Pada karakteristik jenis kelamin perempuan sebanyak 39 responden atau 70,9%, sedangkan laki-laki sebanyak 16 responden atau 29,1%, Hasil ini sebanding dengan penelitian Rizany (2020), dimana hasil yang didapatkan dari distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin pada pendaftaran *offline* adalah lebih banyak perempuan. Hal inisesuai dengan teori Singgih (2008), yang menyatakan perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail dan kritis, sementara laki-laki mengabaikan hal tersebut.

Pada tingkat pendidikan prosentase tertinggi adalah SLTA yaitu 32 responden atau 58,2%, hal ini merupakan tingkat respoden tertinggi, hasil ini sebanding dengan penelitian Rizany (2020), dimana karakteristik yang tertinggi adalah SMA. Hal ini turut memberikan pengaruh terhadap tingkap pemahaman seseorang untuk menyerap sesuatu dalam hal ini adalah kesehatan hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizany (2020) dimana tingkat pendidikan menentukan mudah tidaknya seseorangdalam memahami sesuatu, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin baik pula pengetahuanya.

Sedangkan pada hubungandengan pasien lebih banyak sebagai pasien sendiri yaitu 34 responden atau 61,8%. Ada pula hubungan keluargasebanyak 21 responden atau 38,2 %, dimana pendaftaran onsite di rumah sakit dibantu oleh kerabat atau keluarganya sendiri. Hasil ini tidak sebanding dengan penelitian Hidayati (2019), dimana kategori hubungan keluarga untuk pendaftaran *onsite* adalah sebagai keluarga. Dewasa inimemang keluarga banyak membantu dalam melakukan proses pengobatan, apabila pasien tidak bisa melakukannya sendiri.

Tabel 5. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode O*nsite* di RSUD Bagas Waras Klaten

No	Dimensi	Tingkat Kepuasan			
		Puas		Tidak Puas	
		N	%	N	%
1	Berwujud	44	80	11	20
2	Keandalan	51	92,7	4	7,3
3	Ketanggapan	52	94,5	3	5,5
4	Jaminan & Kepastian	54	98	1	2
5	Empati	53	96,4	2	3,6
Kepuasan pasien *onsite* secara umum		49	89	6	11

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan terendah pada metode *onsite* sama dengan kepuasan terendah pada metode *online*, yaitu pada dimensiberwujud sebanyak 44 orang atau 80% menyatakan puas, Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian Hidayati (2019), dimana pada dimensi kenyataan/berwujud pada metode *online* maupun langsung konsumen merasa puas, dikarenakan fasilitas fisikyang ada telah memenuhi harapan pasien. Pencapaian kepuasan tertinggi pada metode *onsite* adalah pada dimensi jaminan dan kepastian, yaitu sebanyak 54 pasien atau 98 %menyatakan puas. Hasil ini berbandingterbalik dengan penelitian Rizany (2020), yang mendapatkan kepuasan pasien tertinggi pada metode *online* adalah pada dimensi *assurance* atau jaminan dan kepastian. Dari penelitian ini hal yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit untuk memenuhi harapan pasien adalah perhatian lebih terhadap sarana dan prasarana yang baik, semakin baik sarana dirumah sakit maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan nya.

Tabel 6. Deskripsi Statistik Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Metode O*nsite* di RSUD Bagas Waras Klaten

No	Dimensi	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std Deviasi
1	Berwujud	55	12	20	15,49	1,640
2	Keandalan	55	12	19	15,58	1,436
3	Ketanggapan	55	13	20	16,07	1,783
4	Jaminan & Kepastian	55	14	20	16,16	1,708
5	Empati	55	12	20	16,82	2,237
Total		55	68	100	79,89	6,973

Berdasarkan table 6 dapatdiketahui nilai minimal kepuasan pasien pada metode *onsite* adalah pada dimensi berwujud yaitu bernilai 12, nilai maksimalnya adalah 19, dan nilai rata-ratanya adalah 15,49. Sedangkannilia maksimal kepuasan ada pada dimensi jaminan dan kepastian, dengan nilai minimum 14, nilai maksimal 20 dan rata-rata 16,16.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh unsur pemberian jasa pada metode *onsite* sesuai dengan harapan pasien, yaitu adanya jaminan kepastian mengenai kuota pelayanan dan kepastian dokter yang melayani, Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan pasien yang memilih metode *onsite* karena tidak mendapat kuota pada saat pendaftaran *online*.

Analisis perbedaan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pada metode*online* dan *onsite* di RSUD Bagas Waras Klaten

a. Uji Normalitas

Tabel 7. Uji Normalitas

		Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Metode	Statistic	df	Sig.	Statistik	Df	Sig
Kepuasan Pasien	Online	0,177	55	0,001	0,864	55	0,001
	Onsite	0,178	55	0,001	0,928	55	0,003

Berdasarkan table 7. dapat diketahui nilai signifikansi kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pada metode online dan onsite 0,001 < 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Karena data tidak berdistribusi normal maka dilakukan uji dengan menggunakan rumus Man Whitney.

b. Uji Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran pada Medode *Online* dan *Onsite* dengan MenggunakanUji Man Whitney

Tabel 8. Uji Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran pada Medode *Online*dan *Onsite* dengan Menggunakan Uji Man Whitney

	Kepuasan Pasien
Mann- Whiyney U	1477,500
Wilcoxon W	3017,500
Z	-0,213

Asymp. Sig (2-tailed)	0,831

Berdasarkan Uji Normalitas dan Uji Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran pada Medode *Online* dan *Onsite* yang dilakukan menggunakan rumus Man Whitney, dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada metode *online* maupun *onsite* di RSUDBagas Waras Klaten sama. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian Riska Annisa (2020), yaitu ada perbedaan kepuasan pendaftar langsung dan tidak langsung dimana kepuasan pendaftar tidak langsung lebih tinggi dari kepuasan pendaftar langsung. Berbanding terbalik dengan penelitian E. Hidayati (2019), dimana ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pendaftaran *online* dan sistem pendaftaran langsung. Berbanding terbalik dengan penelitian Riska Anisa (2020), dimana kepuasan pendaftarlangsung lebih rendah dari tidak langsung.

Sistem pendaftaran *online* adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi (Rumana, 2019). Pendaftaran *online* dinilai lebih efektif dan efisien dikarenakan pasien dapat mendaftar tanpa mengharuskan kehadiran fisik, serta mendapatkan kepastian pelayanan (Adrizal, 2019). Dari teori tersebut tujuan dari pendaftaran *online* yaitu efektif dan efisien, serta kepastian pelayananbelum didapatkan di RSUD Bagas Waras Klaten karena belum ada perbedaan kepuasan yang signifikan antara pelayanan pendaftaran pada metode *online* dan *onsite*.

Hasil wawancara dengan petugas *costumer service* menyatakan bahwa, pasien masih sering kebingungan dengan alur pendaftaran. Untuk lebih mendukung tercapainya tujuan dari pendaftaran *online*, rumah sakit perlu memberikan informasi yang jelas tentang alur pendaftaran yang ditempatkan di depan pintu masuk atau di mesin antrian mandiri, agar pasien tidak bingung dengan alur pendaftaran.

SIMPULAN

Karakteristik responden pada metode pendaftaran *online* mayoritas berusia 46-55 tahun, jenis kelamin perempuan, tingkat pendidikan SLTA, dan hubungan dengan pasien adalah sebagai pasien sendiri. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada metode *online* adalah 98,2% menyatakan puas, sedangkan 1,8% menyatakan tidak puas. Kepuasan tertinggi pada dimensi ketanggapan yaitu 100% dan terendah pada dimensiberwujud, yaitu 89,1%.

Karakteristik responden pada metode pendaftaran *onsite* mayoritasberusia 17-25 tahun, jenis kelamin perempuan, tingkat pendidikan SLTA, dan hubungan dengan pasien adalah sebagai pasien sendiri. Kepuasan pasien terhadap pelayananpendaftaran pada metode *onsite* adalah 89% puas, dan 11 % menyatakan tidak puas. Kepuasan tertinggi pada dimensi jaminan dan kepastian yaitu 98% dan yang terendah ada pada dimensi berwujudyaitu 80%.

Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada metode *online* dan *onsite*.

REFERENSI

Adrizal, dkk. (2019). *Analisis Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di RSUD M. Natsir Solok Indonesia*. Jurnal Sains Farmasi & Klinis. Vol. 06 No. 03 | Desember 2019

Annisa, R. (2020). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Langsung Dengan Tidak Langsung (Whatsapp Dan Telepon) Di RumahSakit Ludira Husada Tama.* KTI Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Budi, dkk. (2018). *Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Yogyakarta: Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia.

Dawam, MR. (2018). *Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil*

Berbasis Teknologi Digital (Siak) Sistem InformasiAdminitrasi Kependudukan KabupatenPonorogo, Jawa Timur. Skripsi Ilmiah. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Fadil, I. (2018). *Sistem Informasi Pendaftaran dan Antrian Pasien Pada Klinik Dokter Menggunakan Komunikasi Data Internet*. Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen STMIK. Sumedang, Jawa Barat.

Fuanasari, A.D, Suparwati, Anneke dan Wigati, P. Asmita. (2014). *Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat

Hidayati, E. (2019). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pendaftaran Online dan Sistem Pendaftaran Langsung diInstalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.* Yogyakarta. Skripsi thesis, Universitas Alma AtaYogyakarta.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Kotler, P. dan Keller, Lane, K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. United State of America:Pearson Education Limited.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, ed 3*. Jakarta: Salemba Empat.

Menkes RI. 2008. Keputusan MenteriKesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Nabyla, dkk. (2019). *Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Smartphone Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan pada Rumah Sakit*. Journal of Information System Vol. 4, No. 2, Nopember 2019: 168-177

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.