

PENGARUH JENIS LAYANAN PENDAFTARAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSIY PDHI

Husnul Humairoh¹, Vita Widyasari²

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia

²Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia

INTISARI

Latar Belakang: Jumlah rumah sakit di Indonesia dari tahun 2015-2019 terus mengalami peningkatan baik kepemilikan pemerintah maupun swasta. Hal ini menuntut rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan dan menjalin hubungan baik dengan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah perbandingan antara yang diperoleh dengan yang diharapkan. Pendaftaran pasien merupakan tempat pelayanan awal di rumah sakit sehingga dapat menentukan kesan pertama pasien terhadap suatu rumah sakit.

Tujuan Penelitian: Mengetahui pengaruh jenis layanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSIY PDHI.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan jenis analitik observasional dengan desain *cross-sectional*. Jumlah responden, yakni 116 orang sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang ditentukan peneliti. Analisis data dilakukan secara univariat, analisis SERVQUAL, serta bivariat dengan *Mann-Whitney test*. **Hasil:** Analisis SERVQUAL menunjukkan hasil negatif pada kedua jenis layanan pendaftaran yang diartikan pasien masih belum puas terhadap layanan yang ada. Analisis bivariat dengan *Mann-Whitney Test* didapatkan perbedaan rerata tingkat kepuasan yang signifikan antara pendaftaran langsung dan *Whatsapp* ($p < 0,05$). **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh jenis layanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSIY PDHI.

Kata kunci: pendaftaran; kepuasan; SERVQUAL **THE IMPACT OF THE REGISTRATION SERVICES TYPE ON THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION AT RSIY PDHI**

Husnul Humairoh¹, Vita Widyasari²

¹Student of the Faculty of Medicine Universitas Islam Indonesia

²Department of Public Health Sciences Faculty of Medicine Universitas Islam Indonesia

ABSTRACT

Background: *Between 2015 and 2019, both public and private hospitals continues to increase in Indonesia. This requires hospitals to fulfill needs and create good relationships with patients. Patient satisfaction can be obtained by comparing their expectations and reality. Since registration is the first point of service in a hospital, it might affect the patient's first impression of the facility.*

Objectives: *To determine the impact of the registration service type on the level of outpatients satisfaction at RSIY PDHI.*

Method: *This research used observational analytics with a cross-sectional design. A total of 116 respondents were selected according to the inclusion and exclusion criteria. The Univariate, SERVQUAL analysis, and Mann-Whitney test methods were used to analyze the data.*

Results: *Both groups shows negative results in SERVQUAL analysis, indicating that patients are still unsatisfied with the current level of services. The MannWhitney Test revealed a significant difference in the mean level of satisfaction between Traditional Queuing Method (TQM) and Online Registration System (ORS) through Whatsapp ($p < 0.05$).*

Conclusion: *The type of registration affects the outpatient's level of satisfaction at RSIY PDHI.*

Keywords: *registration; satisfaction; SERVQUAL*