

## ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN SISTEM PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA

Komang Cyntia Noviari Seastama<sup>1\*</sup>, Daniel Happy Putra<sup>2</sup>, Nanda Aula Rumana<sup>3</sup>, Puteri Fannya<sup>4</sup>

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul<sup>1, 2, 3, 4</sup>

\*Corresponding Author : komangcyntia02@student.esaunggul.ac.id

### ABSTRAK

Pendaftaran online adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Dampak akibat ketidakpuasan pasien dapat berpengaruh terhadap suatu penyedia layanan kesehatan sehingga pasien enggan datang lagi, akhirnya angka kunjungan pasien rendah. Pasien akan memilih untuk mengunjungi rumah sakit lain yang memiliki pelayanan lebih baik sehingga menimbulkan rasa kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Desain penelitian ini menggunakan analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teori Servqual yang memiliki 5 indikator, dengan populasi sebanyak 203 orang, sampel pada penelitian ini sebanyak 190 orang, dengan menggunakan teknik insidental, variabel penelitian menggunakan variabel dependen dan independen, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket, dan teknik analisis data penelitian ini Skala Likert. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pada sistem pendaftaran offline pasien merasa puas sebanyak 47,2% dan tidak puas sebanyak 52,8%. Pada pendaftaran online pasien merasa puas sebanyak 54,7% dan tidak puas sebanyak 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. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran offline dan online di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Pasien tidak memiliki preferensi khusus mengenai kepuasan yang didasarkan pada metode pendaftaran tersebut, sehingga baik menggunakan pendaftaran offline ataupun online tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, *offline*, *online*, sistem pendaftaran

### ABSTRACT

Online registration is a system where patients register to receive examinations from health service facilities using technology. The impact of patient dissatisfaction can affect a health service provider so that patients are reluctant to come again, ultimately resulting in low patient visit rates. Patients will choose to visit other hospitals that have better services, thereby creating a sense of patient satisfaction. The aim of this research is to analyze differences in patient satisfaction based on the registration system at Jakarta Harbor Hospital. This research design uses inferential analysis with a quantitative approach, using Servqual theory which has 5 indicators, with a population of 203 people, the sample in this study was 190 people, using incidental techniques, the research variables used dependent and independent variables, data collection in this study used questionnaires, and the research data analysis technique was Likert Scale. The results of this study show that with the offline registration system, 47.2% of patients were satisfied and 52.8% were dissatisfied. In online registration, 54.7% of patients were satisfied and 45.3% were dissatisfied. From the results of the chi square test,  $p = 0.353$ , which means there is no difference in patient satisfaction based on offline and online registration systems. The conclusion of this research is that there is no difference in the level of patient satisfaction based on the offline and online registration systems at Jakarta Harbor Hospital. Patients do not have specific preferences regarding satisfaction based on the registration method, so whether using offline or online registration there is no difference in patient satisfaction.

**Keywords** : patient satisfaction, *offline*, *online*, registration system

## PENDAHULUAN

Sistem informasi kesehatan adalah seperangkat tatanan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan dengan menggunakan sistem yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dapat dikelola secara sistematis guna menetapkan tindakan atau keputusan (Kemenkes, 2022). Dengan adanya sistem informasi kesehatan, maka akan mempermudah petugas untuk melaksanakan pelayanan kesehatan dan dapat menyimpan data pasien dengan mudah dan aman. Rumah sakit adalah penyedia pelayanan yang terdapat di fasyankes tentu memiliki prosedur, salah satu prosedur awal yang diterapkan apabila pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan atau berobat yaitu melakukan pendaftaran atau bisa juga disebut dengan registrasi pasien (Presiden RI, 2021).

Registrasi pasien merupakan kegiatan pendaftaran yang dilakukan oleh pasien dengan bantuan petugas pendaftaran untuk pengisian data identitas dan data sosial baik itu pasien rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap (Kemenkes, 2022). Rekam medis dalam pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai dokumen penting yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2022). Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik (Kemenkes, 2022). Rekam medis elektronik dilaksanakan guna mempermudah dan mempersingkat waktu petugas dalam mengolah data pasien. Salah satu penggunaan sistem elektronik yang telah diterapkan pada fasilitas pelayanan kesehatan yakni sistem pendaftaran. Sistem pendaftaran yang ditetapkan di rumah sakit saat ini memiliki 2 cara yaitu sistem pendaftaran *offline* dan sistem pendaftaran *online*. 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 pada suatu rumah sakit ataupun fasilitas pelayanan kesehatan (Mulyana et al., 2023).

Sedangkan sistem pendaftaran *online* adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi (Rumana et al., 2020). Sistem pendaftaran *online* diciptakan bertujuan guna mempermudah pasien untuk melakukan pendaftaran melalui *website* atau aplikasi yang dapat digunakan dari jarak jauh, pasien tidak perlu datang langsung ke rumah sakit sehingga lebih efisien dalam melakukan pendaftaran. Berdasarkan pada kedua sistem pendaftaran yang diterapkan di rumah sakit ini diharapkan dapat memperoleh kenyamanan serta kepuasan bagi pasien. 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. (Purba, 2019).

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem akan dapat berpengaruh pada indikator keberhasilan suatu sistem. (M. G. Saputra et al., 2020) menyatakan bahwa penelitian yang berjudul Hubungan Pendaftaran *Online* dan *Offline* Dengan Kepuasan Pasien dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam hal pendaftaran yakni fasilitas, basis pendaftaran, kecepatan dan kemudahan akses pelayanan pendaftaran. Dalam konteks penggunaan sistem pelayanan pendaftaran, tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan persoalan. Persoalan pada pelayanan pendaftaran dapat dibuktikan pada penelitian (Septian, 2021). bahwa persoalan di pelayanan pendaftaran pada rumah sakit umumnya dikarenakan antrian tunggu pendaftaran pasien yang lama sehingga membutuhkan waktu tunggu antrian sampai berjam-jam, hal ini menjadi tantangan dalam proses pendaftaran sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kehadiran sistem pendaftaran *online* ini sangat berguna bagi pasien

yang ingin melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan serta dapat melakukan reservasi kuota dokter secara *online*.

Hal ini juga membuat pasien dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan sehingga pelayanan cepat diperoleh dan dapat mengurangi penumpukan pasien seperti pada sistem. Menurut (Parasuraman, 1988) untuk menghitung kualitas pelayanan harus menggunakan teori SERVQUAL (service quality). Dimana teori ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut masing-masing dimensi. Ada lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Teori SERVQUAL dalam penelitian ini digunakan dalam mengukur kualitas layanan pada sistem pendaftaran *offline* dan sistem pendaftaran *online* yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dampak akibat ketidakpuasan pasien dapat berpengaruh terhadap suatu penyedia layanan kesehatan sehingga pasien enggan datang lagi, akhirnya angka kunjungan pasien rendah. Pasien akan memilih untuk mengunjungi rumah sakit lain yang memiliki pelayanan lebih baik sehingga menimbulkan rasa kepuasan pasien. Hal ini dapat membuat fasilitas pelayanan kesehatan tersebut akan kehilangan pasien dan mengakibatkan pihak pelayanan mengalami penurunan reputasi, reputasi yang buruk dapat mempengaruhi kelanjutan bisnis serta citra rumah sakit akan terganggu. Sedangkan apabila pasien merasa puas maka angka kunjungan pasien akan meningkat dan dapat membuat citra rumah sakit serta mutu pelayanan akan menjadi lebih baik (Ulandari & Yudawati, 2019).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di rumah sakit Pelabuhan Jakarta.

## METODE

Desain penelitian ini menggunakan inferensial dengan pendekatan kuantitatif, dengan populasi sebanyak 203 orang yang terdiri dari pendaftaran *offline* dan *online*, sampel pada penelitian ini sebanyak 190 orang menggunakan perhitungan rumus beda 2 proporsi, dengan menggunakan teknik insidental, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket, variabel penelitiannya menggunakan variabel dependen dan independen, dan Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Penelitian akan dilaksanakan di unit pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Utara yang beralamatkan di Jl. Kramat Jaya Raya No.1, RW.14, Tugu Utara, Kec. Koja, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan dilaksanakan pada bulan November 2023 – Maret 2024. Waktu observasi awal dilakukan pada bulan November 2023 dan pengambilan data dilakukan pada bulan Maret 2024. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yakni insidental dimana mengambil objek yang kebetulan sedang berada di suatu tempat yang ditemui oleh peneliti. Instrumen pada penelitian ini menggunakan wawancara dan angket, analisis data dengan cara skoring jawaban dengan menggunakan skala likert dari angket yang telah diberikan kepada responden dengan pilihan jawaban dan diolah dengan statistik menggunakan aplikasi SPSS 25.

## HASIL

**Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Gambaran Persentase Sistem Pendaftaran *Offline* dan *Online* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta**

Pendaftaran	Jumlah	Persentase
<i>Offline</i>	108	53,2%
<i>Online</i>	95	46,8%
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil responden yang melakukan pendaftaran *offline* pada penelitian ini sebanyak 108 atau 53,2%, dan pada pendaftaran *online* sebanyak 95 atau 46,8%.

**Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Offline* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta**

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
Puas	51	47,2%
Tidak Puas	57	52,8%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 didapatkan Hasil kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *offline* yaitu, pasien yang merasa puas sebanyak 51 atau 47,2%, dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 57 atau 52,8%.

**Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta**

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
Puas	52	54,7%
Tidak Puas	43	45,3%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 didapatkan Hasil kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* yaitu, pasien yang merasa puas sebanyak 52 atau 54,7%, dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 43 atau 45,3%.

**Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Offline* dan *Online* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta**

Kepuasan Pasien							
Pendaftaran	Puas		Tidak Puas		Total		<i>p-value</i>
	f	%	f	%	f	%	
<i>Offline</i>	51	47,2%	57	52,8%	108	100%	0,353
<i>Online</i>	52	54,7%	43	45,3%	95	100%	
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>50,7%</b>	<b>100</b>	<b>49,3%</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>	

Berdasarkan tabel 4 didapatkan Hasil bahwa kepuasan pasien yang melakukan pendaftaran *online* merasa puas yaitu sebanyak 52 atau 54,7% dan tidak puas sebanyak 43 atau 45,3%, sementara pada pasien yang melakukan pendaftaran *offline* yang merasa puas sebanyak 51 atau 47,2% dan tidak puas sebanyak 57 atau 52,8%. Hasil uji chi square didapatkan nilai  $p=0,353$  menunjukkan bahwa nilai  $>0,05$  yang artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* yang signifikan. Maka  $H_0$ .

## PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ada 5 dimensi dalam mengukur kepuasan pasien yaitu dimensi *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada 4 dimensi yang lain yakni dimensi *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, kepuasan pasien pendaftaran *offline* rata-rata mencapai 80% namun berbeda dengan dimensi *empathy*. Pada dimensi *empathy* dari 108 pasien terdapat 55 atau (50,9%) merasa puas dan 53 (49,1%) merasa tidak puas. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa pada dimensi *empathy* perasaan puas dan ketidakpuasan pasien pendaftaran *offline* relatif seimbang. *Empathy* merupakan suatu perhatian secara pribadi dari petugas yang diberikan kepada para pasien, *empathy* juga dapat berpengaruh

kepada komunikasi diantara petugas kesehatan dengan pasien. Sikap petugas yang sabar dan telaten menghadapi pasien dapat memberikan harapan yang baik kepada pasien, memiliki rasa hormat bersahabat dan memahami keadaan- keadaan pasien dengan baik merupakan suatu harapan yang dimiliki pasien.

Apabila dimensi *empathy* pada pelayanan pendaftaran rendah dapat mengakibatkan hubungan yang kurang positif dan kurangnya dukungan emosional dari pihak pendaftaran seperti pasien merasa kurang didengar, dipahami, dan dihargai terlebih lagi pendaftaran merupakan tempat yang dituju pasien pada saat datang kerumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dari jumlah 108 responden yang melakukan pendaftaran *offline* didapatkan 51 atau 47,2% merasa puas, sementara 57 atau 52,8% merasa tidak puas. Meskipun perbedaan antara jumlah responden yang merasa puas dan tidak puas tidak signifikan, penulis dapat mempertimbangkan apakah ada faktor tertentu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pernyataan diatas sejalan dengan penelitian (Mardikanto et al., 2016)

Proporsi dimensi yang setara menunjukan peluang potensi perbaikan persepsi kualitas pelayanan dengan memperhatikan hal-hal penting bagi pasien. Potensi perbaikan persepsi kualitas pelayanan mengacu pada kemungkinan untuk meningkatkan cara pasien memadamng kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit khususnya pada dimensi *empathy* dibagian pendaftaran sehingga kepuasan pasien dapat lebih meningkat lagi. Berbeda pada pasien pendaftaran *offline* yang terdapat kepuasan danketidakpuasan pada dimensi *empathy* yg relatif seimbang. Pada pasien pendaftaran *online*, terdapat persentase yang berbeda pada dimensi *responsiveness* dari 95 pasien terdapat 58 atau (61,1%) merasa puas dan 37 atau (38,9%) merasa tidak puas. Dengan melihat perbandingan antara pasien puas dan tidak puas, kita dapat mengetahui bahwa pasien lebih banya merasa puas, meskipun banyak pasien merasa puas, terdapat (38,9%) pasien merasa tidak puas hal ini dapat menunjukan terdapat potensi faktor yang dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas.

Dimensi *responsiveness* merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan sebaik-baiknya kepada pasien. Petugas dapat menyampaikan informasi secara jelas dan tidak membiarkan pasien untuk menunggu tanpa adanya suatu alasan yang dapat menyebabkan persepsi yang buruk dalam kualitas pelayanan. Dimensi *respponsive* yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien yang berasal dari ketidakresponsifan atau lambatnya tanggapan terhadap permintaan pasien, halini dapat menimbulkan ketidakpercayaan pasien terhadap pelayanan sehingga pasien merasa ragu-ragu tentang kemampuan petugas untukmemenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dari jumlah 95 responden yang melakukan pendaftaran *online* didapatkan 52 atau 54,7% merasa puas, sementara 43 atau 45,3% merasa tidak puas. Meskipun terdapat perbedaan jumlah kepuasan responden walaupun tidak signifikan, namun pada hal ini kepuasan pasien pendaftaran *online* menunjukan hasil yang baik. Seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marzuq & Andriani, 2022) *Responsiveness* berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pasien, merespon permintaan mereka serta dapat menginformasikan kapan pelayanan dapat diberikan, sehingga dapat sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien. Informasi yang jelas dapat membantu pasien dalam melakukan pendaftaran serta dapat mengetahui prosedur yang akan dilakukan dan langkah-langkah selanjutnya untuk melakukan pendaftaran online.

Hasil penelitian ini berbeda dengan rata-rata hasil penelitian lain, dimana hasil penelitian lain menyatakan bahwa terdapat perbedaan atau hubungan kepuasan pasien, namun pada penelitian ini tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online*. Menurut hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti ditemukan peluang faktor penyebab pasien pendafatran *offline* dan *online* sama-sama merasapuas. Hal ini disebabkan karena fasilitas fisik seperti kebersihan, kenyamanan serta ruang tunggu yang



digunakan oleh pasien pendaftaran *offline* dan *online* tidak dibedakan, yang dimana fasilitas ini digunakan secara bersama-sama oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di rumah sakit pelabuhan jakarta didapatkan hasil bahwa penelitian ini tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *offline* dan *online*. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Muhamad Ganda Saputr et al, menyatakan bahwa ada perbedaan kepuasan antara pasien pendaftaran *offline* dan *online*. (M. G. Saputra et al., 2020).

Secara umum, fasilitas fisik yang telah disediakan memberikan kepuasan yang cukup, hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan kuisioner pada dimensi tangibel yang sudah diajukan kepada pasien mengenai rekapitulasi yang menyatakan pasien jauh lebih banyak menyatakan puas yakni 184 atau (90,6%) dan menyatakan tidak puas sebesar 19 atau (9,4%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (A. A. Saputra, 2022) yang menyatakan bahwa hubungan antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien cukup kuat, fasilitas fisik yang sudah disediakan sudah cukup memuaskan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan perbedaan kepuasan pasien yang terkait dengan sudah dilakukannya implementasi sistem pendaftaran *online*. Pada latar belakang penelitian, seharusnya dengan diterapkannya pendaftaran *online*, pasien lebih merasa puas dengan pendaftaran *online* sehingga pasien lebih efisien dalam melakukan pendaftaran. Namun hasil yang diperoleh tidak sejalan dengan ekspektasi tersebut sehingga baik dengan pendaftaran *offline* ataupun *online* pasien sama-sama merasa puas. Perlu diketahui bahwa dari hasil penelitian ini terdapat beberapa pasien yang menyatakan ketidakpuasannya.

Meskipun pada sistem pendaftaran *offline* dan *online* tidak terdapat perbedaan kepuasan, akan tetapi kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat menjadi faktor utama terhadap kepuasan pasien. Salah satu faktor yang dapat berdampak terhadap ketidakpuasan pasien contohnya terkait dengan pelayanan kefarmasian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh apoteker dan tenaga kefarmasian sangat mempengaruhi persepsi pasien, pasien akan merasa puas jika obat yang diresepkan tersedia dengan baik di apotek. Ketersediaan obat yang memadai memastikan pasien dapat mengakses pengobatan sesuai dengan kebutuhan mereka. Waktu tunggu yang lama, ketika pasien harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan obat yang diresepkan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidaknyamanan ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016) yang menyatakan bahwa pasien mengharapkan pelayanan obat yang cepat karena kondisi sakitnya menyebabkan perasaan pasien merasa tidak nyaman apabila harus menunggu dalam waktu yang lama.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien antara kedua metode pendaftaran tersebut, baik pendaftaran *offline* dan *online* memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pendaftaran *offline* dan *online* karena kedua metode pendaftaran tersebut menawarkan kenyamanan dan fasilitas fisik yang memadai. Namun, masih terdapat pasien merasa tidak puas hal ini dikarenakan kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat menjadi faktor utama terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu penting untuk Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta memastikan dan meningkatkan kualitas layanan dalam kedua metode pendaftaran agar kepuasan pasien semakin meningkat dan dapat dilayani dengan semakin baik.

## KESIMPULAN

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta telah menunjukkan konsistensi dalam memberikan pelayanan pendaftaran *offline* yang berdampak positif terhadap kepuasan pasien, tetapi masih terdapat area yang perlu diperbaiki khususnya pada dimensi *empathy*. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta sudah cukup konsisten dalam memberikan pelayanan pendaftaran *online*, tetapi pada

dimensi *responsiveness* bisa lebih ditingkatkan lagi sehingga pasien-pasien yang melakukan pendaftaran *online* mendapatkan respon yang cepat dan terjadi kepuasan pasien yang lebih meningkat. Hasil uji statistik yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan uji chi square didapatkan hasil bahwa nilai  $p > 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima. Artinya dalam penelitian ini tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Pasien tidak memiliki perefensi khusus mengenai kepuasan yang didasarkan pada metode pendaftaran tersebut, sehingga baik menggunakan pendaftaran *offline* ataupun *online* tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, abang saya, beserta keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, bapak ibu dosen dan teman-teman seperjuangan berkat bimbingan dan bantuan dari banyak pihak, saya ucapkan terimakasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kemenkes. (2022a). Permenkes 18 tahun 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Kemenkes. (2022b). *Permenkes 24 tahun 2022*. 151(2), 10–17.
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & Nurhaeni, F. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 79–82. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v4i1.101>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Mulyana, M., Situmorang, M., & Larasty, G. (2023). Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. *Warta Dharmawangsa*, 17(2), 874–881. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i2.3195>
- Parasuraman. (1988). Teori Mutu. In *Parasuraman at. al.*
- Presiden RI. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan*. 086146.
- Purba, E. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(1), 573–580. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79>
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. (2016). Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Kesehatan, Pasien Di Pelayanan. *On Line)-Ijmsbm.Org 88 IJMS-Indonesian Journal On Medical Science*, 3(1), 1313–2355.
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., Dewi, D. R., Indawati, L., & Yulia, N. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta*, 13(1), 44. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>
- Saputra, A. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 75–81. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v1i1.199>
- Saputra, M. G., Nurdiana, F., Nuriyati, & Mahfiroh, A. putri. (2020). Hubungan Pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien. *Johc*, 1(1), 1–7.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit

Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64.  
<https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>

Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien*. 7, 39–53.