

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* JAKARTA SEHAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KALIDERES JAKARTA BARAT

ABSTRAK

RSUD Kalideres Jakarta Barat telah melaksanakan pendaftaran *online* Jakarta Sehat sejak bulan Maret tahun 2022. Namun masih banyak pasien yang tidak memahami cara penggunaan aplikasi JakSehat serta server yang sering mengalami gangguan sehingga aplikasi sulit untuk diakses. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kalideres Jakarta Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling menggunakan uji analisis univariat, bivariat, serta multivariat. Sampel penelitian terdiri dari 361 responden yang ditentukan menggunakan rumus estimasi proporsi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS dengan uji chi-square.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan p-value untuk variabel kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti nyata masing-masing sebesar $P=0,000$. Responden yang puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi tersebut adalah: kehandalan 201 (55,67%), daya tanggap 185 (51,24%), empati 188 (52%), jaminan 197 (54,57%), dan bukti nyata 182 (50,41%).

Kesimpulannya, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* dan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan pelayanan, disarankan agar rumah sakit secara rutin melatih petugas pelayanan agar kualitas tetap terjaga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pendaftaran *Online* Jakarta Sehat

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF JAKARTA SEHAT ONLINE REGISTRATION SERVICES AND THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION AT KALIDERES HOSPITAL, WEST JAKARTA

ABSTRACT

RSUD Kalideres Hospital, West Jakarta has been implementing the Jakarta Sehat online registration since March 2022. However, there are still many patients who do not understand how to use the JakSehat application and the server is often disrupted so that the application is difficult to access. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of online registration services and the level of satisfaction of outpatients at Kalideres Hospital, West Jakarta.

The research method used is quantitative descriptive with purposive sampling techniques using univariate, bivariate, and multivariate analysis tests. The research sample consisted of 361 respondents which were determined using the proportion estimation formula. Data was collected through questionnaires and analyzed using SPSS with chi-square test

Results indicated significant relationships between service quality and patient satisfaction, with p-values for reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles all at $P=0.000$. Patient satisfaction percentages for these dimensions were: reliability 201 (55.67%), responsiveness 185 (51.24%), empathy 188 (52%), assurance 197 (54.57%), and tangibles 182 (50.41%).

The findings conclude a significant relationship between the quality of online registration and patient satisfaction. It is recommended that the hospital continuously train its staff to maintain high service quality and improve overall hospital service.

Keywords : *Service Quality, Patient Satisfaction, Jakarta Sehat Online Registras*