

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI
KESEHATAN UNIVERSITAS IMELDA MEDAN**

Nama : **Temazaro Daeli**
NIM : **1913363034**
Judul : **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran
Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN Di RSU
Imelda Pekerja Indonesia**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran Online Rawat jalan pada Aplikasi mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey dan mengambil lokasi di bagian pendaftaran rawat jalan RSU Imelda Pekerja Indonesia. pada bulan Agustus 2023. Sampel berjumlah 100 orang yang diambil dengan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian menunjukkan pasien rawat jalan merasa puas terhadap sistem pendaftaran Online Rawat jalan dari faktor kualitas pelayanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya secara berurutan adalah kebersihan kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran rawat jalan (64%) dan Kecepatan pelayanan pendaftaran mulai dari pasien datang sampai dipanggil untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan (40%). Faktor yang perlu dipertahankan adalah perhatian petugas terhadap keluhan pasien (99%), kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (98%), keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan (98%).

Kata Kunci : *Congestive Heart Failure, Ketepatan, Koding*
Referensi : 18 (2012 – 2022)

**APPLIED BACHELOR PROGRAM MANAGEMENT OF HEALTH
INFORMATION IMELDA MEDAN UNIVERSITY**

Name : Temazaro Daeli
NIM : 1913363034
Title : **Patient Satisfaction Level with Online Registration System On The JKN Mobile Application at Imelda Workers Hospital, Indonesia**

ABSTRACT

The quality of service provided can affect patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the Online Outpatient Registration System on the JKN Mobile Application at Imelda Buruh Indonesia General Hospital. This type of research is descriptive quantitative with a survey approach and took place in the outpatient registration section of Imelda Buruh Indonesia General Hospital in August 2023. A sample of 100 people was taken using the Accidental Sampling technique. The results showed that outpatients were satisfied with the Online Outpatient Registration System from the service quality factors that were prioritized for service improvement in sequence were cleanliness, tidiness, and comfort of the outpatient registration waiting room (64%) and speed of registration service from the patient's arrival until being called to receive outpatient services (40%). Factors that need to be maintained are the attention of officers to patient complaints (99%), the ability of officers to provide clear and easy-to-understand information (98%), and the skills of officers in providing services (98%).

Keywords : *Patient Satisfaction, Online Registration, Outpatients, JKN Mobile Application*
References : 23 (2015-2022)