

FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN REGISTRASI ONLINE DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SULTAN ABDUL AZIZ SYAH PEUREULAK ACEH TIMUR TAHUN 2024

Ismail Efendy¹, Indah Anggraini², Putri Riskina³
maileffendy@gmail.com¹, indahanggraini9591@gmail.com², putririskinaa@gmail.com³
Institut Kesehatan Helvetia

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan dalam pelayanan Rumah Sakit. Salah satu pelayanan yang paling berpengaruh di Rumah Sakit yaitu registrasi atau pendaftaran, merupakan gerbang awal dari suatu pelayanan di rumah sakit. Di era ini banyak pelayanan yang telah dimudahkan dengan menggunakan sistem online salah satunya yaitu registrasi online di unit rawat jalan. Registrasi online merupakan pengembangan untuk menghindari jumlah antrean yang panjang dan waktu tunggu yang lama serta meningkatkan akses pelayanan Rumah Sakit. Tujuan penelitian adalah analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur Tahun 2024. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif pendekatan cross sectional. Populasi seluruh pasien yang datang berobat dengan registrasi online di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Abdul Aziz Syah Peureulak 289 kunjungan, pengambilan sampel metode Accidental sampling. Sampel berjumlah 74, Analisa data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dengan chi-square dan multivariate dengan regresi logistic. Hasil uji regresi logistic bahwa ada pengaruh faktor Keberwujudan terhadap pelayanan registrasi online $p = 0,004 < 0,05$. Tidak ada Pengaruh Faktor Kehandalan $p = 1,000$, Ketanggapan $p = 1,000$, Jaminan $p = 1,000$ dan Empati $p = 1,000$ terhadap pelayanan registrasi online di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur. Variabel yang dominan memengaruhi penelitian ini adalah variabel Keberwujudan dengan $p=0,004 \exp(B) 15,119$. Keberwujudan merupakan faktor dominan berpengaruh terhadap pelayanan registrasi online. Faktor Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati tidak berpengaruh terhadap pelayanan registrasi online di unit rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh. Saran adanya petugas yang kompeten dan ramah, tersedianya ruang yang mudah di akses dan nyaman, pelayanan registrasi online cepat.

Kata Kunci: Keberwujudan, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien, Pelayanan Registrasi Online.

ABSTRACT

Patient satisfaction is an indicator of success in hospital services. One of the most influential services in a hospital is registration or registration, which is the initial gate to a service in a hospital. In this era, many services have been made easier by using online systems, one of which is online registration in outpatient units. Online registration is a development to avoid long queues and long waiting times and improve access to hospital services. The aim of this research is to analyze the factors that influence patient satisfaction with online registration services in the outpatient unit at Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Hospital, East Aceh in 2024. The type of research used is a quantitative descriptive cross sectional approach. The population of all patients who came for treatment using online registration at the Outpatient Unit of Abdul Aziz Syah Peureulak Hospital was 289 visits, sampling using the Accidental Sampling method. The sample numbered 74. Data analysis was carried out using univariate analysis, bivariate analysis with chi-square and multivariate analysis with logistic regression. The results of the logistic regression test show that there is an influence of the Tangibility factor on online registration services, $p = 0.004 < 0.05$. There is no influence of the Reliability factor $p = 1,000$, Responsiveness $p = 1,000$, Assurance $p = 1,000$ and Empathy $p = 1,000$ on online registration services at Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Hospital, East Aceh. The variable that most dominantly influences this research is

the Tangibility variable with $p=0.004$ exp (B) 15.119. Tangibility is the most dominant factor influencing online registration services. The factors of Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy do not influence online registration services in the outpatient unit of Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Hospital, Aceh. Suggestions for hospitals: Competent and friendly staff, easy access and comfortable room, fast online registration service.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Online Registration Service.*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua hal penting di dalam pelayanan rumah sakit. Dalam hal ini, rumah sakit harus proaktif mengembangkan mutu pelayanan sehingga tercipta citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasan kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran tidak langsung dan berbagai pihak yang berkepentingan dengan rumah sakit.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Peningkatan mutu rumah sakit harus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, disertai peningkatan efisiensi dan produktivitas di bidang manajemen, sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, standar profesi dan standar operasional prosedur (Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan, 2021).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkannya dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, kepuasan pasien adalah bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Untuk itu, pengukuran tingkat mutu pelayanan kesehatan. Suatu rumah sakit dapat bertahan bukan hanya di nilai dari segi sarana dan prasarana yang ada namun dinilai dari segi kepuasan pelanggan.

Survey Kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan mengacu pada kepuasan pelanggan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Target indikator 90% kepuasan pasien pada tahun 2021 telah ditetapkan sebesar

> 90%. Hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan jasa kesehatan.

Survey Kepuasan pasien perlu dilakukan, oleh sebab itu pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien. Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “tinjauan Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan” Kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata dari 30 responden yang telah diteliti mayoritas pasien kurang puas sebanyak 13 responden (43%) dan minoritas puas sebanyak 5 Responden (16,7%)(Erlindai, 2019).

Dalam penelitian Rumana dkk (2020), dari hasil penelitian yang melibatkan 106 reponden 48% diantaranya menyatakan sudah menggunakan sistem pendaftaran online. Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran online adalah faktor Behavioral Intention to Use/niat perilaku. Disarankan RSUP Fatmawati untuk lebih mensosialisasikan atau menginformasikan cara menggunakan pendaftaran online kepada pasien/Masyarakat (Rumana, Apzari, & Dewi, 2020) .

Kepuasan pasien merupakan keluaran “outcome” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Untuk menentukan mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan (Soumokil et al., 2021).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan suatu pintu utama yang dimiliki rumah sakit dalam memberikan kesan pertama yang baik terhadap sebagai konsumen yang bertujuan mewujudkan pelayanan rumah sakit sehingga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Agar dapat meningkatkan keberhasilan pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu memperhatikan mutu pelayanan terhadap tiap pasien (Widiantari et al., 2021).

Kelancaran dan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai upaya untuk mempercepat pelayanan pada pasien dan meningkatkan standar mutu pelayanan pada pendaftaran pasien rawat jalan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, bahwa standar waktu tunggu pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit harus tidak melebihi batas yang telah ditetapkan yaitu memerlukan waktu maksimal ≤ 60 Menit (Kemenskes, 2008).

Hasil penelitian Sari dkk menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi untuk variable X1 diperoleh nilai t hitung : 5,943 dengan tingkat signifikasinya 0.000 dengan menggunakan batas signifikasinya 0.05, nilai signifikasi tersebut lebih kecil dari taraf 5%, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, maka hipotesis penelitian ini diterima (M. K. Sari, 2021).

Pendaftaran langsung (offline) adalah pasien ataupun keluarga pasien datang langsung ke Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sementara itu pendaftaran tidak langsung (online) adalah pasien ataupun keluarga yang mendaftar melalui fasilitas teknologi, seperti dengan menggunakan Mobile JKN, WhatsApp, Website dan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Widianto et al., 2023a). Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di Rumah Sakit pada saat pasien datang untuk mendapatkan pelayanan di unit rawat jalan. BPJS meresmikan aplikasi yang bernama “Mobile JKN”, aplikasi ini hadir sebagai salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan pasien dalam kegiatan administratif yang biasa dilakukan di rumah sakit, untuk menghemat waktu pasien berada di Rumah Sakit.

Melihat dampak atau perubahan di era digital saat ini dengan perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan yang semakin pesat, Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak yang merupakan Rumah Sakit Tipe C di wilayah Peureulak Aceh Timur telah menerapkan kunjungan pasien rawat jalan menggunakan registrasi Online atau menggunakan Mobile JKN. Berdasarkan data kunjungan pasien Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak diketahui penggunaan registrasi online lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran offline. Jumlah seluruh kunjungan selama bulan Mei, Juni dan Juli Tahun 2023 sebanyak 6.047 pasien rawat jalan. Penggunaan registrasi online sebanyak 286 pasien kunjungan dalam bulan Mei, Juni, dan Juli Tahun 2023 sedangkan registrasi manual atau offline sebanyak 5.761 kunjungan dalam bulan Mei, Juni dan Juli Tahun 2023. Masih awam dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan registrasi rawat jalan secara online. Menurut asumsi peneliti hal tersebut disebabkan masyarakat lebih dulu mengenal dan terbiasa dengan pelayanan manual atau datang

langsung ke pusat kesehatan.

Rumah sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak perlu adanya monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan registrasi online yang baru diterapkan pada unit rawat jalan. Pasien yang datang ke Rumah Sakit tentunya memiliki harapan agar pasien tersebut memiliki pelayanan yang baik, nyaman dan sesuai yang ditawarkan oleh rumah sakit.

Metode yang dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml dan Berry (1990) banyak dipakai sebagai landasan konsep penelitian tentang kepuasan pasien di banyak tempat. Model ini menyebutkan bahwa pertanyaan mendasar yang cukup sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangible (Keberwujudan), yaitu penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas, Realibility (kehandalan), yaitu kemampuan menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan, Assurance (Jaminan) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sikap yang dapat dipercaya, Empathy (Empati), yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik.

Dalam penelitian Yuliani dkk, kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Hasil penelitian terdapat hubungan antara kemampuan ($p=0,001$), jaminan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,002$), empati ($p=0,011$) dan ketersediaan sarana prasarana ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Variabel yang dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan yaitu jaminan dengan OR 7,904 (95% CI: 1,171 – 9,820). Diharapkan pegawai Rumah Sakit meningkatkan aspek yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya sehingga para pasien rawat jalan merasa terjamin dan bebas dari risiko bahaya atau keragu-raguan ketika melakukan pengobatan (Yuliani et al., 2022).

Peneliti melakukan survei awal dengan mewawancarai 5 pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak. 3 pasien mengatakan “Pelayanan yang diterapkan sama saja, kami menghabiskan waktu $\pm 3,5$ jam untuk mendapatkan pelayanan dokter. Jaringan untuk daftar melalui Mobile JKN kadang sedikit lelet, Petugas yang membantu tidak cepat tanggap dan kadang sedikit kurang ramah. Meja petugas Mobile JKN bersih dan rapi. Saya sebagai pasien kadang kurang paham tentang aplikasi mobile JKN ini walaupun saya sudah 2x memperpanjang rujukan jadi saya butuh petugas untuk membantu tetapi Petugas sering tidak ada ditempat atau sering datang terlambat”.

Pendaftaran pasien secara manual membutuhkan waktu yang cukup lama. Pasien harus mengisi formulir pendaftaran secara manual, kemudian staf administrasi akan memeriksa dan memasukan informasi ke dalam sistem. Hal ini dapan memakan waktu yang cukup lama dan menghambat proses pelayanan medis, terlihat pada loket pendaftaran pasien rawat jalan masih banyak yang menunggu untuk mendapatk pelayanan. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran manual memiliki banyak kekurangan, ketelitian serta ketepatan yang kurang dapat diterima dengan alasan kesalahan yang mungkin terjadi (Afdoli & Malau, 2019).

Manfaat Menggunakan Fitur Antrean Online via Mobile JKN yaitu kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga, kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran, kemudahan mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan dan kemudahan

menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi. Dalam fitur antrian online via Mobile JKN BPJS Kesehatan, masyarakat dapat merasakan kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Mendaftarkan secara online memungkinkan mereka untuk menghemat waktu dan tenaga, serta menghindari antrian yang panjang. Aplikasi Registrasi Online sangat menarik untuk diteliti karena terciptanya inovasi aplikasi registrasi online merupakan hal yang baru dalam mendukung proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Berdasarkan fakta dan masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk Menganalisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur Tahun 2024.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pada faktor keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan registrasi online di rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Tangibles (Keberwujudan) terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 36 responden yang mendapatkan pelayanan registrasi online yang tangible baik di dapat bahwa 26 responden (35.1%) puas dan 10 responden (13.5%) tidak puas. Dari 38 responden yang tangibles tidak baik di dapat 7 responden (9.5%) puas dan 31 responden (41.9%) tidak puas.

Berdasarkan uji Person Chi Square didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ada Hubungan Tangibles Dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit rawat jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh.

Berdasarkan uji regresi logistic $p = 0.004 \exp (B) 15,119$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ada Pengaruh dan Dominan Faktor Tangibles Dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Tangibles (Keberwujudan) merupakan penampilan fisik dari fasilitas dan bangunan atau tata letak dari tempat pelayanan, personal dan materi komunikasi yang dipakai. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan untuk mengetahui pengaruh tangibles dengan pelayanan registrasi online di rawat jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak menggunakan kuesioner. Hasil yang diperoleh setelah membagikan kuesioner mayoritas pasien menjawab tidak puas terhadap tangibles (kberwujudan) tentang aplikasi mobile JKN mudah diakses. Aplikasi mobile JKN mudah diakses apabila di smartphone ada kuota dan di tempat tinggal memiliki jaringan yang kuat atau bisa menggunakan wifi.

Penelitian ini sejalan dengan Ivan Tinarbudi Gavinov dan Fenny Anggriani (2023) dengan judul *Relationship between Online Registration Service Quality and Outpatient Satisfaction*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tangibles nilai $p=0,000$ yang berarti ada hubungan antara tangibles terhadap Kualitas Pelayanan Registrasi Online Dengan Kepuasan Rawat Jalan. Menurut Rendy dan Nawart (2022) keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang setara kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan ketelitian yang tinggi namun sesuai dengan harapan pasien (Gavinov & Anggriani, 2023).

Rumah sakit harus mampu menciptakan ruang yang nyaman bagi setiap pasien atau keluarga pasien yang berkunjung dan berobat. Kebersihan pelayanan yang diterapkan di ruang registrasi online di unit rawat jalan rumah sakit sultan abdul aziz syah peureulak juga perlu diperhatikan oleh pasien karena membuat enak dipandang dan jauh dari penyakit. Kenyamanan suasana di meja registrasi online, tidak berisik saat dijelaskan mengenai mobile JKN.

Penelitian ini sejalan dengan Aaltje E. Manampiring (2023) dengan judul penelitian Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat jalan RSUP Proff Dr. R. D. kandou, Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keberwujudan dengan nilai $p=0,000$. Mereka berasumsi bahwa ruang pemeriksaan dan ruang tunggu yang bersih, rapi dan nyaman memiliki fasilitas yang bertekhnologi dan perawat yang berpenampilan menarik dan bersih dengan tingkat kepuasan pasien di RSUP Proff Dr. R. D. kandou, Manado. Semakin baik penyedia pelayanan kesehatan yang dilihat oleh pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Manampiring, 2023).

Sedangkan penelitian oleh Nintorio Vieira Fernandes dan Silvia Nurvita (2022) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah sakit Kota Lospalos. Hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian ini dimana hasil penelitian Tangibles $p=0,063 > 0,000$ yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara tangible terhadap kualitas kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dari hasil analisis keamatan hubungan dua variabel dan diperoleh nilai Odds Rasio (OR) 4,099 artinya pelayanan yang tidak memadai beresiko 4 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dengan pelayanan yang tidak memadai dibandingkan dengan pelayanan yang memadai (Fernandes & Nurvita, 2022).

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), tangibles atau keberwujudan adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat paker, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

Hal ini memberikan pemahaman bahwa fasilitas fisik, perlengkapan, sarana dan penampilan pegawai dapat memberikan sebuah pengaruh terhadap kepuasan pasien selama menerima pelayanan Registrasi di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak. Bukti fisik berkenan dengan daya Tarik kualitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan suatu organisasi, serta penampilan karyawan. Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipergunakan untuk mencapai tujuan menjadi penunjang terlaksananya (Mercy, 2007).

Keberwujudan (Tangibles) atau bukti fisik harus mencakup segala hal yang terkait dalam sarana dan prasarana, sesuai antara fasilitas sarana prasarana yang ada dengan layanan yang diberikan kepada pasien. Bukti fisik juga harus merupakan fasilitas sarana yang telah tersedia yang berupa peralatan yang seharusnya telah siap untuk digunakan pada suatu instansi penyedia layanan kesehatan atau layanan public. Sarana prasarana yang perlu tersedia disuatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas kompeten yang ramah, sabar dan selalu ada ditempat, sarana komunikasi (Bustami, 2011).

Berdasarkan pengamatan peneliti di rumah sakit melihat meja registrasi online terlihat masih kurang nyaman di gunakan untuk menjelaskan mengenai kegunaan dan manfaat mobile JKN. Ruangan yang tidak sejuk, beberapa tempat duduk terlihat dapat menyebabkan cidera dan kurang empuk, lokasi meja yang kurang nyaman terlihat sangat

berisik dan terlihat sempit sehingga beberapa petugas kesulitan untuk bergerak lebih leluasa. Peneliti menemukan bahwa ruang tunggu poliklinik terlihat bersih yang bersifat sementara, kebersihan yang hanya dilakukan 1-2kali/ hari saja sehingga apabila terdapat pasien yang ramai berobat maka menyebabkan keadaan yang kotor/kurang bersih dengan jangka waktu lama untuk dibersihkan kembali.

Pengaruh Reliability (Kehandalan) terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan bahwa dari 33 responden yang mendapatkan pelayanan registrasi online yang reliability baik didapat bahwa 22 responden (29.7%) puas dan 11 responden (14.9%) tidak puas. Dari 41 responden yang reliability tidak baik di dapat 11 responden (14.9%) puas dan 31 responden (40.5%) tidak puas.

Berdasarkan uji Person Chi Square didapat nilai p-value $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Reliability Dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Berdasarkan uji regresi logistic $p = 1.000 \exp(B) 3.179$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada tidak Ada Pengaruh Faktor Reliability dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Dalam hal hubungan reliability dengan kepuasan pasien, hasil uji menunjukkan bahwa reliability berhubungan dengan kepuasan pasien registrasi online di Unit rawat jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh. Faktor reliability (kehandalan) memengaruhi tingkat kepuasan dan digunakan para pasien dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan.

Kehandalan merupakan ketelitian dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan seperti petugas registrasi online menjelaskan tentang aplikasi mobile JKN pencatatan registrasi online pasien Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah bebas dari kesalahan, ketepatan waktu buka/tutup loket registrasi online di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah, kemudahan dalam prosedur registrasi online pasien Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah, pelayanan pasien di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah disesuaikan dengan urutan, prosedur penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti pasien, petugas registrasi online yang kompeten pelayanan petugas registrasi online memuaskan, petugas registrasi online yang selalu siap dalam melayani dan pelayanan registrasi online pasien di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah dapat di handalkan. Hal yang paling diharapkan pasien adalah pelayanan yang konsisten sehingga memberikan kepuasan.

Penelitian ini sejalan dengan Suandini dkk (2023), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. Hasil penelitian menunjukkan thitung lebih besar dari pada ttabel ($2,914 > 1,66088$) dan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,1 ($0,004 < 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit muhammadiyah Palembang. Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Herudiansyah et al., 2023).

Penilaian kehandalan yang perlu diperhatikan adalah prosedur petugas registrasi online yang selalu siap dalam melayani dan pelayanan registrasi online pasien di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah dapat di handalkan terhadap kepuasan pasien. Reliability (kehandalan) indiktornya meliputi perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2004). Pelayanan mengacu pada sejauh mana pemberi layanan mampu memberikan kepuasan sesuai yang dijanjikan kepada pasien. Pendaftaran awal yang cepat,

petugas yang siap membantu dan memberikan informasi yang akurat dan pemenuhan tugas administrasi lainnya. Membangun kepercayaan dan kepuasan pasien, semua pelayanan harus diberikan tepat waktu. Keandalan mengacu pada kinerja yang menjelaskan kegunaan aplikasi Mobile JKN, manfaat penggunaan Mobile JKN dan dapat diandalkan dan konsisten (hasil layanan). Keandalan menjadi dimensi penting kedua dalam menentukan kepuasan pasien. Pasien sangat menginginkan rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan. Selain itu pasien juga menginginkan staf rumah sakit mampu menangani pasien dan kompeten dalam memberikan pelayanan yang akurat. Karena itu, semua staf harus mengelola tepat waktu dan mampu memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Peristiwati dkk (2020) dengan judul *Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital* dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 625 pasien. Sampel diambil dengan teknik cluster random sampling sebanyak 125 responden. Data dikumpulkan dengan instrumen ceklist dan diolah dengan coding, editing, tabulasi dan scoring serta diuji dengan uji regresi linier. Hasil regresi linier menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan nilai p value terdapat menunjukkan $< 0,05$ sehingga terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan dengan sistem registrasi online terhadap peningkatan kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan RSUD Jombang (Peristiwati, 2020).

Menurut asumsi Petugas mobile JKN yang terlambat dalam membuka loket registrasi yang dimana meskipun pasien bisa mendaftar dari rumah melalui mobile JKN tetapi ketika sampai di rumah sakit pasien harus melaporkan kepada petugas Mobile JKN bahwasannya pasien telah mendaftar menggunakan mobile JKN akan berdampak pada mutu pelayanan kesehatan sehingga perlu peningkatan tanggung jawab dengan menekan kedisiplinan kerja pada pelayanan kesehatan. Selain itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu melakukan sosialisasi kepada petugas untuk menanamkan sikap selalu siap dalam melayani pasien yang membutuhkan informasi tentang registrasi online atau aplikasi Mobile JKN.

Pengaruh Responsiveness (Ketanggapan) terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur

Ketanggapan merupakan kemauan dan kemampuan petugas pelayanan registrasi online aplikasi Mobile JKN untuk membantu kebutuhan dan memenuhi permintaan pasien rawat jalan serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh responsiveness dengan pelayanan registrasi online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur di peroleh dari 32 responden yang responsiveness baik di dapat 20 responden (27.0%) puas dan 12 responden (16.2%) tidak puas. Dari 42 responden yang responsiveness tidak baik di dapat 13 responden (17.6%) puas dan 29 responden (23.3%) tidak puas.

Berdasarkan uji Person Chi Square didapat nilai p-value $0.010 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ada Hubungan Responsiveness dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Berdasarkan uji regresi logistic $p = 1.000 \exp(B) 0.000$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Tidak Ada Pengaruh Faktor Responsiveness Dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit rawat jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Hasil uji menunjukan bahwa responsiveness tidak ada pengaruh terhadap pelayanan registrasi online di unit rawat jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur. Faktor responsiveness berhubungan dengan tingkat kepuasan yang meliputi

kegiatan registrasi online di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah teratur dan rapi, pelayanan terhadap pasien diberikan dengan tanggap, menginformasikan aplikasi mobile JKN kepada pasien, petugas registrasi online di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah memberikan pelayanan memuaskan sesuai kebutuhan pasien, petugas registrasi online merespon dengan cepat masalah pasien, prosedur pelayanan registrasi online di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah tidak berbelit-belit, pelayanan registrasi online Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah cepat dan tepat, petugas di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah menjelaskan manfaat registrasi online melalui mobile JKN, petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien dalam registrasi online dan kesiapan petugas registrasi online merespon pasien.

Semakin baik daya tanggap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pada dasarnya seorang petugas kesehatan dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (responsiveness) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap kehandalan (responsiveness) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini sejalan dengan Miharti (2023), dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Hasil penelitian ini secara parsial memiliki rhitung 2,079 dengan nilai signifikansi $0,040 < 0,05$, maka secara parsial, dimensi responsiveness (daya Tanggap) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Nur Hidayah (Miharti, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan Fernanda dkk (2020) dengan judul Health BPJS Patient Satisfaction Description Atx Hospital's Outpatient Registration, Hasil penelitian dimensi daya tanggap mayoritas responden menyatakan cukup puas 70 responden (72,9%). Dimensi daya tanggap yang termasuk petugas registrasi layanan selalu menanyakan pengaduan, petugas registrasi memberikan pasien kesempatan untuk bertanya, itu petugas registrasi memberikan penjelasan, memberikan solusi segera, dan memberikan bantuan ketika pasien kesusahan segera. Ada dua responden tidak puas terhadap pelayanan di tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit X. Itu responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan petugas pendaftaran selalu menanyakan keluhannya atau pasien diperlukan, dan berikan pasien kesempatan untuk bertanya (Fernanda, 2020).

Menurut asumsi peneliti daya tanggap petugas mobile JKN dalam memberikan pelayanan yang sangat diharapkan pasien. Petugas yang tidak menimbulkan rasa kesiapannya terhadap pelayanan registrasi online dalam merespon pasien dan petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien dalam registrasi online berdampak pada kepuasan pasien dalam pelayanan di Rumah Sakit. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Rumah Sakit perlu melakukan pendekatan yang bersifat informativ dengan cara menjelaskan perkembangan di Rumah Sakit kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, sehingga pasien ingin kembali di Rumah Sakit yang sama karena pengalaman yang dirasakan pasien.

Daya tanggap pelayanan yang baik akan memberika hasil kepuasan pasien yang baik. Daya tanggap merupakan kemauan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pasien menjalani proses pengobatan selalu menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, tidak ruwet, serta penanganan yang memuaskan.

Pengaruh Assurance (Jaminan) terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur

Assurance (Jaminan) adalah berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam menyediakan petugas registrasi online yang berkualitas, berwawasan luas dan terampil. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh assurance dengan Pelayanan Registrasi Online di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Pureulak Aceh Timur di peroleh dari 30 responden yang Assurance baik di dapat 26 pasien (35.1%) puas dan 4 pasien (5.4%) tidak puas. Dari 44 responden yang assurance tidak baik di dapat 7 pasien (9.5%) puas dan 37 pasien (50.0%) tidak puas.

Berdasarkan uji Person Chi Square didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ada Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien Registrasi Online di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Berdasarkan uji regresi logistic $p = .000 \exp (B) 4.356$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Tidak Ada Pengaruh Faktor Assurance dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit rawat jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Penelitian ini sejalan dengan Agustya dkk (2023) dengan judul Pengaruh Mutu Pelyanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Paisen Rawat alan Puskesmas Palang. Hasil penelitian Menunjukkan secara parsial variabel jaminan (assurance) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0,024 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Widiyanto et al., 2023b).

Mengenai dimensi kualitas pelyanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah jaminan (assurance). Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan petugas loket pendaftaran online dapat meningkatkan rasa kepuasan pada pasien. Indikatornya meliputi kemampuan petugas dalam memberukan saran dengan jelas dan mudah dipahami, petugas memberikan pelayanan dengan teliti, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, petugas memberikan rasa aman, bebas dari resiko dan tanoa keragu-raguan dalam melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien), petugas yang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melayani dan menangani keluhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menurut asumsi peneliti faktor komunikasi adalah salah satu penyebab kesalahan dari penerapan cara komunikasi. Jaminan rasa aman bagi pasien adalah sistem yang membuat pasien berobat lebih aman. Petugas registrasi online yang memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya, Pelayanan registrasi online yan diterima sudah sesuai dengan harapan pasien. Keterampilan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien memberikan rasa aman kepada pasien diikuti dengan ketepatan pemanggilan nomor antrean yang tidak menunggu lama membuat pasien ingin berobat kembali dengan menggunakan aplikasi mobile JKN dan hal inilah yang membuat pasien akan merekomendasikan ke keluarganya keadaan rumah sakit tempat dirinya berobat jalan.

Pengaruh Empathy (Empati) terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam meberikan perhatian secara tulus pada para pasien rawat jalan, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat jalan.

Berdasarkan tabel bahwa pengaruh empathy dengan pelayanan registrasi online di unit rawat jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Pureulak Aceh di peroleh dari 33 responden yang empathy baik didapat 29 pasien (39.2%) puas dan 4 pasien (5.4%) tidak

puas. Dari 41 responden yang Empathy tidak baik di dapat 4 pasien (5.4%) puas dan 37 pasien (50.0%) tidak puas.

Berdasarkan uji Person Chi Square didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ada Hubungan Empathy Dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit rawat jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh.

Berdasarkan uji regresi logistic $p = .000 \exp (B) 2.22499$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Tidak Ada Pengaruh Faktor Empathy Dengan Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

Empati adalah sikap peduli yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan kepada pasien tanpa memandang perbedaan status sosial dari masing-masing pasien, empati juga dapat ditunjukkan dari sikap petugas dalam mengenai pasien. Hal tersebut membuat pasien merasa senang dan merasa dekat dengan petugas. Empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan merupakan hal yang lebih menyentuh perasaan pasien yang menerima sikap peduli yang diberikan oleh petugas kesehatan tersebut, sikap peduli yang peneliti maksud adalah petugas registrasi online memberikan penjelasan terkait keluhan dengan baik dan mudah dipahami dan petugas registrasi online bersedia meminta maaf bila terjadi kesalahan.

Penelitian ini sejalan dengan Miharti (2023), dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Hasil penelitian secara parsial memiliki thitung 2,113 dengan nilai signifikansi 0,037 dan ttabel dalam penelitian sebesar 1,984. Hal ini berarti ttabel ($2,113 > 1,984$) dengan signifikansi $0,037 < 0,05$ maka secara parsial, dimensi Empathy (empati) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah sakit Nur Hidayah (Miharti, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan January dkk (2023) dengan judul The Influence Of Service Quality On Patient Satisfaction And Implications For Patient Confidence In Immanuel Hospital Outpatient Center. Hasil penelitian ini menyatakan Dari kelima dimensi yang membentuk kualitas pelayanan, empati mempunyai persentase tertinggi (73,67%). Seluruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung sebesar 72,4%. Kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien sebesar 75,20%. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 0,851. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, antara kepuasan pasien dengan kepercayaan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, melalui kepuasan pasien (January, 2023).

Sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang perbedaan status sosial setiap pasien adalah sikap yang perlu diterapkan dirumah sakit karena sikap tenaga kesehatan tersebut sangat memengaruhi kesan pasien yang bersangkutan terhadap tenaga kesehatan tersebut dan pasien yang bersangkutan dapat memberitahukan hal yang dialaminya ke pasien yang lain. Sikap peduli yang diberikan oleh tenaga kesehatan harus secara bersamaan dilakukan dengan sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan tanda memandang perbedaan status sosial dari masing-masing pasien.

Menurut asumsi peneliti pendekatan emosional petugas akan membuat pasien menemukan kebutuhan psikologis dan sosial. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus seperti Petugas registrasi online memberikan penjelasan terkait keluhan dengan baik dan mudah dipahami dan Petugas registrasi online bersedia meminta maaf bila terjadi kesalahan dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien

akan di perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima dan akan berimbas pasien berminat untuk kembali mendaftar menggunakan aplikasi Mobile JKN atau kembali dengan mendaftar manual.

Kepuasan pasien dapat terjadi ketika apa yang menjadi kebutuhan, keinginan serta harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas. Kepuasan pasien yaitu perasaan senang atau puas terhadap jasa yang diterima dan telah sesuai ataupun melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting karena kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan serta kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi serta untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal tentunya akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkannya kembali. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan memberikan pengaruh atau pun mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan yang sama ketika ia merasa bahwa pelayanan itu baik.

Untuk memenuhi layanan yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data dan pelayanan pendaftaran yang tepat. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi rumah sakit. Pengelolaan data dan pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan ketepatan kurang dapat diterima, Karena kemungkinan kesehatan sangat tergantung pada tingkat SDM.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis variabel yang di teliti tentang Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Registrasi Online Di Unit Rawat Jalan Rumat Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada Pengaruh Tangibles terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.
2. Tidak Ada Pengaruh Reliability terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.
3. Tidak Ada Pengaruh Responsiviness terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.
4. Tidak Ada Pengaruh Assurance terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.
5. Tidak Ada Pengaruh Empathy terhadap Pelayanan Registrasi Online di Unit Rawat Jalan RS Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.
6. Faktor Tangible yang dominan Terhadap Pelayanan Registrasi Online Di Unit Rawat Jalan Rumat Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak, Aceh Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang Tahun 2019.
- Andriani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Denga Aplikasi Whatsapp Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang Tahun 2023.
- Bustami. (2011). Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya.
- Erlindai. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019.
- Fadhilah. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna Sistem Pendaftaran

- Online Djamil Apps di Poliklinik rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2023.
- Faizah, Z. (2021). Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode Fishbone Di Rsud Dr. Soeroto Ngawi Tahun 2021.
- Fernanda. (2020). Health BPJS Patient Satisfaction Description Atx Hospital's Outpatient Registration.
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah sakit Kota Lospalos Tahun 2022.
- Gavinov, & Anggriani. (2023). No Title Relationship between Online Registration Service Quality and Outpatient Satisfaction.
- Hastono. (2011). Statistik Kesehatan.
- Herudiansyah, Fitantina, & Suandini. (2023). No Title Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Tahun 2023.
- Hustono. (2011). Analisa Data Penelitian Kesehatan.
- January. (2023). The Influence Of Service Quality On Patient Satisfaction And Implications For Patient Confidence In Immanuel Hospital Outpatient Center Year 2023.
- Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan, (2021).
<https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan>
- KEMENKES. (2021). Survey Kepuasan Pelanggan.
- Kemenskes. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik. (2003).
- Khairina. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Penyakit Dalam Wanita (RPDW) Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Tahun 2021.
- Kholisoh. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Medistra Jakarta Tahun 2020.
- Kurniawati, Y. D., Djasri, H., & Adiutarini. (2021). Dampak Implementasi Aplikasi Pendaftaran Daring Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tahun 2021.
- Liem. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Dokter Spesialis di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019.
- Manampiring, A. E. (2023). penelitian Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat jalan RSUP Proff Dr. R. D. kandou, Manado Tahun 2023.
- Marwati. (n.d.). Analisis Sistem Informasi Registrasi Pasien dengan Metode Pieces di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf kabupaten Guwo Tahun 2021.
- Mercy, (Evans RG. Strained. (2007). The Economic of Canadia Helth Care.
- Miharti. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2023.
- Newsunairi. (2022). Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan.
<https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>
- Notoatmojo. (2012). Metode Penelitian Kesehatan (Rineka Cip).
- Nugraha, E., & W, A. K. (2023). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Kumala Siwi Kudus Dengan Metode Hot-Fit.
- Nugraheni, R., & Kumalasari, Y. I. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri Tahun 2020.
- Peristiowati. (2020). Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital Year 2020.
- Permenkes. (2018). Permenkes RI Nomor 47 Tahun 2018 Pelayanan Kegawatdaruratan.
- Permenkes. (2022). Permenkes Nomor 30 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat,

- Tumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan unit Transfusi Darah.
- PERMENKES. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- PERMENKES. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- PERMENKES. (2020). Permenkes Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. PERMENKES NO 66/Menkes/II/1987. (1987).
- Pramadhani, N., & Susilawati. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap Tahun 2022.
- Ramadhayanti. (2019). Aplikasi SPSS Untuk Penelitian dan Riset Pasar (Elex Media). Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas Tahun 2022.
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., & Dewi, D. R. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Teknologi Acceptance Model di RSUP Fatmawati Tahun 2020.
- 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 Tahun 2020.
- RUU. (2011). RUU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
- Sagala. (2015). Manajemen Pelayanan Prima.
- Sari, A. E. S. (2022). Efektivitas Pendaftaran Online Berbasis Web di Rumah Sakit TK III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2021.
- Sari, A. M. (2023). Cara Daftar Antrean Online Via Mobile JKN BPJS Kesehatan. Sari, M. K. (2021). Hubungan Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi Tahun 2021.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2021.
- Setiadi. (2013). Riset Penelitian Keperawatan (Trans Info). Sihombing. (2022). Loyalitas Pasien.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru Tahun 2021.
- Tjiptono. (2004). Prinsip-Prinsip Total Quality Service.
- UUD. (2009). Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. WHO. (1947). World Health Organization Definisi RUMah Sakit.
- Widiantari, D., Jati, S. P., & Budiayanti, R. T. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang Tahun 2021. Universitas Diponegoro.
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika. (2023a). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tahun 2023.
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika. (2023b). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tahun 2023.
- Wikipedia. (2020). BPJS Kesehatan.
- Wulandari. (2018). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidan.
- Yuliani, Suparman, R. M., & Wahyuniar, L. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.