

ABSTRAK

NIDHAU RACHMAH

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN
JENIS PENDAFTARAN DI RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Layanan pendaftaran adalah salah satu aspek layanan yang menentukan apakah rumah sakit memiliki pelayanan berkualitas atau tidak dimata pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini merupakan penelitian metode *mixed method* dengan jenis rancangan *sequential explanatory*. Desain penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan survey analitik dengan pendekatan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *accidental sampling* sehingga didapatkan 367 responden yang mengikuti pengobatan rawat jalan di RSUD SMC pada Januari-Maret 2023. Analisis data kuantitatif menggunakan Uji T *Independent*. Hasil penelitian menunjukkan nilai p value=0,658, artinya tidak adanya hubungan signifikan dalam indeks kepuasan masyarakat antara pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran secara *offline* maupun *online*. Saran: dianjurkan pihak rumah sakit membenahi alur pendaftaran dan pelayanan baik secara *online* maupun *offline* agar pelaksanaannya bisa maksimal.

Kata Kunci : Rumah Sakit, Kepuasan, Pendaftaran

ABSTRACT

NIDHAU RACHMAH

**DIFFERENCES IN OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION BASED ON
TYPE OF REGISTRATION AT RSUD SINGAPARNA MEDIKA
CITRAUTAMA**

Every hospital is basically developed to meet the needs and satisfaction of patients as service users. Registration services are one aspect of service that determines whether a hospital has quality services or not in the eyes of patients. The aim of this research is to determine differences in patient satisfaction levels based on the type of registration at the Outpatient Installation of Singaparna Medika Citrautاما (SMC) Hospital, Tasikmalaya Regency. This research is a mixed method research with a sequential explanatory design type. The quantitative research design uses an analytical survey approach with a cross-sectional research design approach. The research sample was taken using an accidental sampling technique so that 367 respondents were obtained who participated in outpatient treatment at SMC Regional Hospital in January-March 2023. Quantitative data analysis used the Independent T Test. The research results show a p value = 0.658, meaning that there is no significant relationship in the community satisfaction index between outpatients who register offline or online. Suggestion: it is recommended that the hospital improve the flow of registration and services both online and offline so that implementation can be maximized

Keywords: Hospital, Satisfaction, Registration