

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam pengorganisasiannya guna memenuhi tujuan rumah sakit itu sendiri, yaitu selalu memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan konsisten bagi pasien. Pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dilayani secara langsung di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, secara *online* melalui media *WhatsApp* dan *Telegram* serta melalui telepon (khusus untuk pasien lama). Animo masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan pendaftaran *online* yang hakikatnya dapat dilakukan dengan cepat, dimana saja, dan kapan saja oleh siapa saja masih rendah.

Tujuan: Mengukur perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendaftaran berdasarkan tipe pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode: Jenis penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pendaftaran langsung dan *online*. Jumlah sampel diambil sebanyak 100 orang pada masing-masing populasi dengan teknik *systematic random sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan *importance performance analysis* dan uji statistik parametrik *independent sample t test*.

Hasil: Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran langsung sebesar 81,67 sedangkan pendaftaran *online* 79,5. Berdasarkan hasil uji statistik *independent sample t test* diperoleh nilai taraf signifikansi $p(\text{sig}) 0,120 > 0,05$ maka H_0 diterima.

Kesimpulan: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara responden yang mendaftar langsung dengan responden yang mendaftar *online* terhadap pelayanan pendaftaran. Perlu dilakukan promosi yang efektif dan tepat sasaran dalam rangka meningkatkan animo masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran *online*.

Kata kunci: kepuasan pasien, indeks kepuasan masyarakat, *importance performance analysis*, tipe pendaftaran.

ABSTRACT

Background: Hospitals as healthcare institutions are obliged to be creative and innovative in organizing to reach the goal of the hospital itself, which is always providing comprehensive and consistent health services for patients. Outpatient registration at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital is served at the registration counters, by WhatsApp and Telegram application and by phone (especially for old patients). The implementation of online registration services that essentially can be done quickly, anywhere, and anytime by anyone, apparently has not increased public interest toward this service.

Objective: Measuring the difference of customer satisfaction level toward quality services of registration based on registration type at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital.

Methods: Quantitative analytical research with cross sectional design. The population were patients who received direct and online registration service. Number of samples taken 100 peoples each population by systematic random sampling. Data collection used question form/ questionnaire. Data analysis used importance performance analysis and independent sample t test..

Results: The number of public satisfaction index toward registration service at the registration counters is 81,67 while the number of online registration is 79,50. Based on statistical test results of independent sample t test obtained significance level p (sig) $0.120 > 0.05$ then H_0 was accepted.

Conclusion: There is no difference customers satisfaction level toward quality services of registration based on the registration type. Hospital management need to do an effective promotions in order to increase public interest toward online registration service.

Keywords : customers satisfaction level, public satisfaction index, importance performance analysis, registration type