

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pendaftaran rawat jalan di rumah sakit dibagi menjadi dua, yaitu pendaftaran langsung dan tidak langsung. Inovasi pendaftaran tidak langsung melalui *whatsapp* saat ini mulai diterapkan di RSI Klaten sejak tahun 2017. Metode pendaftaran *whatsapp* diperuntukkan bagi pasien lama yang tidak ingin mengantri dan menunggu lama di rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas masih ditemukan kendala dan komplain dari pasien, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan metode pendaftaran.

**Tujuan:** Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak langsung melalui *whatsapp* dan pendaftaran langsung di Tempat Pendaftaran Pasien RSI Klaten.

**Metode:** Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan rancangan *cross-sectional*. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 pasien yang dikategorikan menjadi pendaftar langsung dan pendaftar *whatsapp*. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis *univariate*.

**Hasil:** Persentase puas pendaftar langsung sebesar 51,9% dan pendaftar *whatsapp* sebesar 48,1%. Persentase puas pendaftaran langsung dimensi *reliability* (50,8%); *tangible* (52,3%); *responsiveness* (56,1%); *assurance* (50%); dan *empathy* (49,2%). Pendaftaran *whatsapp* persentase puas dimensi *reliability* (49,2%); *tangible* (47,7%); *responsiveness* (43,9%); *assurance* (50%); dan *empathy* (50,8%).

**Kesimpulan:** Persentase puas pasien pendaftar langsung lebih besar dibandingkan pendaftar *whatsapp* di TPP Rawat Jalan RSI Klaten. Persentase puas pendaftaran langsung tertinggi pada dimensi *responsiveness* dan persentase terendah pada dimensi *empathy*. Pendaftaran *whatsapp* persentase puas tertinggi pada dimensi *empathy* dan terendah pada dimensi *responsiveness*. Perlu dilakukan evaluasi pendaftaran *whatsapp* dan pengembangan metode pendaftaran *online* yang terintegrasi secara langsung dengan sistem pendaftaran rumah sakit.

**Kata Kunci:** kepuasan, *servqual*, pendaftaran rawat jalan

## ABSTRACT

**Background:** Outpatients registration in hospital can be divided into direct and indirect registration. Since 2017, the innovation of indirect registration through whatsapp has been implemented in Klaten Islamic Hospital. Based on the results of interviews with officers, there were still obstacles and complaints from patients, so researchers were interested in analyzing patient satisfaction levels based on the registration method.

**Objective:** Analyze patient satisfaction rate of whatsapp registration and direct registration on the Outpatient Registration of Klaten Islamic Hospital.

**Methods:** Quantitative descriptive research with cross sectional design. Number of samples amounts to 100 patients which are categorized as direct registrants and whatsapp registrants. Data collection are using questionnaires. Data analysis used univariate analysis.

**Results:** Satisfied percentage of direct registration 51,9% and satisfied percentage of whatsapp registration 48,1%. Satisfied percentage of direct registration on the dimension: reliability (50,8%); tangible (52,3%); responsiveness (56,1%); assurance (50%); and empathy (49,2%). Satisfied percentage of whatsapp registration on the dimension: reliability (49,2%); tangible (47,7%); responsiveness (43,9%); assurance (50%); and empathy (50,8%).

**Conclusion:** The percentage of satisfied direct registration was greater than whatsapp registration on the Outpatient Registration of Klaten Islamic Hospital. The highest percentage of satisfied direct registration on the responsiveness dimension and the lowest percentage on the empathy dimension. The highest percentage of satisfied whatsapp registration on the empathy dimension and the lowest on the responsiveness dimension. It is necessary to do evaluation of whatsapp registration and developing online registration methods that are integrated directly with the hospital registration system.

**Keywords:** satisfaction, servqual, outpatient registration.