

ABSTRAK

Latar Belakang: Seiring perkembangan teknologi, RS Ludira Husada Tama berinovasi menerapkan pendaftaran melalui telepon dan *whatsapp* sebagai metode pendaftaran tidak langsung, harapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan

Tujuan: Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pendaftaran langsung dan tidak langsung (*whatsapp* dan telepon) di RS Ludira Husada Tama

Metode: Kuantitatif analitik cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien pendaftaran langsung dan tidak langsung (*whatsapp* dan telepon). Jumlah sampel 34 responden setiap metode pendaftaran. Pengambilan sampel dengan *systematic random sampling*. Pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data dengan uji *independent sample t – test* dan uji mann withney.

Hasil: Responden terbanyak perempuan, tidak bekerja, berusia > 30 tahun, menggunakan BPJS, dan mengunjungi poli penyakit dalam. Kepuasan dikategorikan puas – sangat puas. Tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan dikategorikan sesuai. P_value > 0,05 pada pendaftaran telepon dibandingkan *whatsapp* dan langsung dibandingkan *whatsapp* dimensi *responsiveness*. P_value < 0,05 pada pendaftaran langsung dibandingkan *whatsapp* dimensi lainnya, langsung dibandingkan telepon, dan langsung dibandingkan tidak langsung.

Kesimpulan: Kepuasan pendaftar telepon lebih tinggi dari *whatsapp*. Kepuasan pendaftar langsung lebih rendah dari *whatsapp*, namun pada dimensi *responsiveness* kepuasan pasien lebih tinggi. Kepuasan pendaftar langsung lebih rendah dari telepon. Kepuasan pendaftar langsung lebih rendah dari tidak langsung.

Kata kunci: Kepuasan pasien, metode pendaftaran, telepon, *whatsapp*

ABSTRACT

Background: *As, technology development ludira husada tama hospital has innovation in registration via telephone and whatsapp, indirect registration as a method to improve the quality of services*

Objective: *Measuring the difference of satisfaction level patient direct registration with indirect registration through whatsapp and telephone at ludira husada tama hospital.*

Methods: *Quantitative analytic cross sectional. Population research is the patient direct registration and indirectly (whatsapp and telephone). The sample of the 34 respondents every a method of registration. The sample collection with systematic random sampling. Data collection with questionnaire. Data analysis by independent sample t-test and mann withney test*

Result: *Most respondents are female, does not work, > 30 years old, use bpjs, and visited internist. Satisfaction are satisfied – very satisfied. The level of reality and hope category in appropriate. P_value > 0,05 on telephone than whatsapp and direct than whatsapp in responsiveness. P_value < 0,05 in direct registration than whatsapp on other dimensions, directly than telephone, and direct than indirect*

Conclusion: *Satisfaction phone registered higher than whatsapp. Satisfaction directly registration lower than whatsapp, but in responsiveness dimension higher. Satisfaction direct registered lower than phone. Satisfaction directly registration lower than indirectly*

Keywords: *Patients satisfaction, registration method, telephone, whatsapp*