

ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIHEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024

Nabila Erinaputri

Abstrak

Pendaftaran *online* untuk pasien merupakan bentuk penerapan teknologi di bidang kesehatan yang memiliki manfaat positif bagi peningkatan pelayanan khususnya pada peningkatan kepuasan pasien. Beberapa permasalahan terjadi pada Puskesmas Pondok Sukmajaya dalam pelayanan pendaftaran *online* pasien ialah adanya kesulitan teknis dimana terkadang sistem pada *website error*, belum terintegrasikannya sistem daftar *online* puskesmas pada aplikasi Mobile JKN, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di Puskesmas Pondok Sukmajaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan total sampel 105 responden yaitu pasien yang telah melakukan pendaftaran secara *online* di sistem *website*. Hasil dari penelitian ini didapati nilai rata-rata skor harapan yaitu sebesar 4,85 dan skor kenyataan yaitu sebesar 4,12 dengan nilai *gap service quality* sebesar -0,73. Kemudian, terdapat 6 item pernyataan pada kuadran I berdasarkan *Importance Performance Analysis* yang dianggap penting dan menjadi prioritas utama yang butuh mendapatkan perbaikan.

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Pendaftaran Online, Kepuasan Pasien*

ANALYSIS OF THE QUALITY OF ONLINE REGISTRATION SYSTEM IMPLEMENTATION ON PATIENT SATISFACTION USING THE SERVQUAL METHOD AT PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA IN 2024

Nabila Erinaputri

Abstract

Online patient registration is an example of the application of technology in the health sector which has benefits for improving services, especially increasing patient satisfaction. Several problems occurred at Puskesmas Pondok Sukmajaya in the online patient registration service, including technical difficulties where sometimes the system on the website had errors, had not been integrated into the Mobile JKN App, etc. This research aims to analyze the implementation of the online registration system on patient satisfaction using the Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data collection used questionnaire to 105 online registration patients. The results of this research showed that the average of expected score (4,85) and perceived score (4,12) with service quality gap (-0,73). There are 6 statement items in quadrant I based on Importance Performance Analysis which are considered important and are the main priority that need improvement.

Keyword : Service Quality, Importance Performance Analysis, Online Registration, Patient Satisfaction