

ABSTRAK

Adhella Raftiana Willyandini. 2020. Perbedaan Kepuasan Pasien Di Poli Bedah dan Poli Kandungan Rumah Sakit Baptis Batu Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pendaftaran *Online* Berbasis *Website*. Pembimbing Utama: **Gunawan, S.KP., MMRS**

Pendaftaran pasien Rumah Sakit Baptis Batu menggunakan sistem manual dipadukan dengan aplikasi Whatsapp belum efektif. Masalah yang sering didapatkan adalah admin harus *online* setiap saat, jika admin tidak dalam kondisi *online* maka calon pasien harus menunggu sampai admin dapat membalas pesan, sedangkan jumlah admin yang melayani hanya satu. Hal ini mempengaruhi *respon time* pelayanan pendaftaran, selain itu sering terjadi beberapa pasien tidak tercatat namanya pada *waiting list* karena pesannya tidak terbaca admin dan akhirnya berakibat pada kualitas kepuasan pasien. Sistem pendaftaran *online* pasien berbasis *website* merupakan salah satu solusi. Tujuan Penelitian untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah penerapan sistem pendaftaran *online* pasien berbasis *website*. Desain penelitian dengan *Research and Development* dan aplikasi dikembangkan menggunakan model *waterfall* dengan metode deskriptif. Populasi *infinite*. Besar sampel 35, menurut Roscoe dalam Sugiyono (2011: 90) yang layak dalam penelitian adalah antara 30 - 500. Hasil kepuasan setelah diterapkannya aplikasi sistem pendaftaran *online* pasien berbasis *website* meningkat, dibuktikan tingkat kepuasan pasien berada di tingkat puas menjadi sangat puas (54% menjadi 80%), dengan perincian : pernyataan tampilan sistem pendaftaran berbasis *whatsApp* adalah sangat puas (11%) menjadi sangat puas (83%), pada pernyataan kecepatan dan ketepatan pendaftaran berbasis *whatsApp* adalah sangat puas (31%) menjadi sangat puas (89%), pernyataan keamanan dan kenyamanan pelayanan pendaftaran adalah sangat puas (23%) menjadi sangat puas (74%), pernyataan lama waktu tunggu sebelum periksa adalah sangat puas (11%) menjadi sangat puas (60%), pernyataan jadwal janji periksa yang sudah dibuat adalah sangat puas (11%) menjadi sangat puas (51%). Pengukuran perbedaan kepuasan dilakukan dengan melihat frekuensi masing-masing butir kuesioner sebelum dan sesudah dengan hasil. perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah penerapan aplikasi pendaftaran *online* pasien. Diharapkan manajemen Rumah Sakit Baptis Batu dapat mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan rumah sakit dan pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien, sistem pendaftaran *online* pasien berbasis *website*

ABSTRACT

Adhella Raftiana Willyandini. 2020. Difference in Patient Satisfaction in the Surgical and Gynecology Clinic of Batu Baptist Hospital Before and After the Implementation of a Website-Based Online Registration System. Advisor : **Gunawan, S.KP., MMRS**

Patient registration of Batu Baptist Hospital using a manual system that is integrated with the *Whatsapp* application has not been effective. The problem that is often found is that the admin must be online at all times, if the admin is not online then the prospective patient must wait until the admin can reply to the message, while the number of admins serving is only one. This affects the response time of the registration service, besides that it often happens that some patients aren't registered on the waiting list because the message isn't read by the admin and ultimately results in the quality of patient satisfaction. Website-based online patient registration system is one solution. The purpose of this research was to determine differences in the level of satisfaction before and after the implementation of a website-based online patient registration system. This research is a Research and Development and applications are developed using the waterfall model with descriptive methods. Infinite population. The sample size of 35, according to Roscoe in Sugiyono (2011: 90), which is feasible in research is between 30 - 500. The results of satisfaction after the application of the website-based online patient registration system increased, evidenced the level of patient satisfaction is at the level of satisfaction to be very satisfied (54% to 80%), with the details: statement display *whatsApp*-based registration system is very satisfied (11%) becomes very satisfied (83%), the speed and accuracy of *whatsApp*-based registration is very satisfied (31%) to very satisfied (89%), statement of security and convenience of the registration service is very satisfied (23%) to very satisfied (74%), statement of the length of time waiting before checking is very satisfied (11%) being very satisfied (60%), the schedule for the appointment check made was very satisfied (11%) to very satisfied (51%). Measurement of differences in satisfaction is done by looking at the frequency of each item before and after the questionnaire with the results. differences in patient satisfaction before and after the application of the online patient registration application. It is hoped that the management of Batu Baptist Hospital can develop and perfect this application according to the needs of the hospital and the patient.

Keywords : Patient satisfaction, System of Patient Online Registration based on Website.