

ABSTRAK

Gambaran Penggunaan Pendaftaran *Online* dan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang. Dwi Wulandari (2024), Laporan Tugas Akhir, D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Hartaty Sarma Sangkot, SKM., MARS, Avid Wijaya., S.ST., M.Kes.

Latar Belakang: Pendaftaran rawat jalan di RSUD Kanjuruhan menggunakan sistem hybrid (online dan manual). Sistem pendaftaran *online* (Mobile JKN dan Aplikasi RSUD Kanjuruhan) telah diimplementasikan mulai Januari 2023, namun penggunaannya masih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan di unit pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan pada Januari 2024, populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pendaftaran *online* dengan jumlah sampel 80 responden yang dihitung dengan rumus slovin, teknik pengumpulan data mengisi lembar kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi SPSS kemudian dilakukan analisis univariat terhadap variabel yang ada, instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. **Hasil Penelitian:** Berdasarkan 7 faktor kesiapan pasien menggunakan pendaftaran *online* yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Subjet norm* (Norma Subjektif), *Perceived Behavioral Control* (PBC), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitud toward using technology*, *Behavioral intention to use*, *Perceived service availability* menunjukkan bahwa 100% pasien sudah siap untuk melakukan pendaftaran secara *online* dan didapatkan hasil 96.2% responden merasa puas dan 3.8% tidak puas pada dimensi *Reliability* dan *Emphaty*. 76% responden menyatakan puas dan 4% tidak puas terhadap dimensi *Responsiveness* dan *Confidence/Assurances*. Serta terdapat 73% merasa puas dan 7% merasa tidak puas dengan dimensi *Tangibles*. Kemudian didapatkan hasil akhir 95% responden merasa puas dan 5% responden merasa tidak puas terhadap penggunaan pendaftaran *online*. **Kesimpulan:** seluruh pasien rawat jalan telah siap menggunakan aplikasi pendaftaran *online* dan 95% pasien telah puas terhadap aplikasi yang telah dikembangkan oleh RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

Kata Kunci: Kesiapan Pasien, Pendaftaran *Online*, Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit