

## **LITERATURE REVIEW: KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENDAFTARAN *ONLINE* DI RUMAH SAKIT**

Tiara Asa Nilnalmuna<sup>1</sup>, Ratna Prahesti<sup>2</sup>, Ristiana Eka Ariningtyas<sup>3</sup>

### **INTISARI**

**Latar Belakang:** Pendaftaran pasien secara *online* adalah pendaftaran yang menggunakan teknologi dengan memberikan kemudahan dalam penyajian dan pengolahan data. Tujuan sistem pendaftaran *online* adalah meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran, kepuasan pasien dan keluarga, serta efektifitas dan efisiensi pendaftaran pasien rawat jalan/poliklinik.

**Tujuan Penelitian:** Mengetahui kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* di Rumah Sakit.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode *literature review* digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian sehingga didapat pemahaman yang komprehensif karena bersumber dari literatur yang sudah diterbitkan.

**Hasil:** Berdasarkan hasil analisis dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional diketahui bahwa memiliki tingkat kepuasan dengan rentang nilai 46,4% - 99,37% dan dari satu jurnal menyatakan total skor 4368 dari 15 soal yang dikategorikan cukup tinggi. Penyebab kepuasan pasien pada pendaftaran *online* yang dibahas oleh seluruh jurnal adalah dimensi *reliability* (keandalan).

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pengguna pada pendaftaran *online* di rumah sakit sudah cukup tinggi menandakan bahwa harapan pengguna terpenuhi. Penyebab kepuasan pengguna pada pendaftaran *online* di rumah sakit yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna pada dimensi *reliability* (keandalan). Keandalan merupakan pemberian pelayanan yang tepat dan benar sesuai apa yang dijanjikan kepada pengguna dengan cepat, jelas, tidak berputar-putar, serta ketepatan dalam tindakan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pendaftaran *online*, Rumah Sakit

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

## LITERATURE REVIEW: PATIENT SATISFACTION ON ONLINE REGISTRATION IN HOSPITAL

Tiara Asa Nilnalmuna<sup>1</sup>, Ratna Prahesti<sup>2</sup>, Ristiana Eka Ariningtyas<sup>3</sup>

### ABSTRACT

**Background:** Online patient registration is a registration that uses technology with the provided convenience in presenting and processing data. The purpose of the online registration system is to improve the quality of registration services, also patient and family satisfaction, as well as the effectiveness and efficiency of outpatient/polyclinic registration.

**Research Objectives:** To determine patient satisfaction with online registration at the hospital.

**Research Methods:** This study used a literature review method to answer research questions that a comprehensive understanding was obtained because the sources were from published literature.

**Results:** Based on the results of the analysis of four national journals and one international journal, it is known that it has a level of satisfaction with a value range of 46.4% - 99.37% and one journal states that a total score of 4368 out of 15 questions are categorized as quite high. The factor that influences the patient satisfaction towards online registration discussed by all journals is the reliability dimension.

**Conclusion:** The users' satisfaction level towards online registration in hospitals is quite high, indicating that the users' expectations are met. The main factor that affects user satisfaction towards online registration in hospitals is the reliability dimension. Reliability is the provision of appropriate and correct services according to what was promised to users quickly, clearly, not in circles, and accurate in action.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Online Registration, Hospital

---

<sup>1</sup> Student of Diploma 3 Study Program of Medical Record and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta.

<sup>2</sup> Supervising Lecturer for Diploma 3 Study Program Medical Records and Health Information at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta.

<sup>3</sup> Lecturer of Diploma 3 Study Program Medical Records and Health Information at Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta.