



PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DAN OFFLINE DI RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA

Nanda Desia Wahyu Ramadani^{a*}, Puguh Ika Listyorini^b, Devi Pramita Sari^c

^a Fakultas Ilmu Kesehatan / Administrasi Rumah Sakit, nandadesia1@gmail.com
Universitas Duta Bangsa, Surakarta Jawa Tengah

^b Fakultas Ilmu Kesehatan / Administrasi Rumah Sakit, puguh_ika@udb.ac.id
Universitas Duta Bangsa, Surakarta Jawa Tengah

^c Fakultas Ilmu Kesehatan / Administrasi Rumah Sakit, devi_sari@udb.ac.id
Universitas Duta Bangsa, Surakarta Jawa Tengah

* Korespondensi

ABSTRACT

The patient registration system is an important factor in hospital services that affects patient satisfaction; with the advancement of technology, RSUD Dr. Moewardi Surakarta has begun implementing an online registration system to improve efficiency and access. However, differences in patient characteristics and digital literacy lead to varying user experiences between the online and offline systems. Therefore, this study aims to determine whether there is a difference in the level of patient satisfaction based on the registration system used. The study employed a comparative quantitative method with a cross-sectional approach, involving 399 respondents obtained from a population of 112,655 outpatient visits during the period of October to December 2024 who used either the online or offline registration system. The sample was selected using stratified random sampling, consisting of 395 respondents from the online registration system and 4 respondents from the offline system. Data were analyzed using the Mann-Whitney U test due to the non-normal distribution of the data, which showed no significant difference in satisfaction levels between users of the online and offline systems ($p = 0.443$), although the mean rank for offline registration (243.88) was higher than that for online (199.56). Based on these results, it is recommended that RSUD Dr. Moewardi continue to improve the quality of services in both registration systems by focusing on enhancing the accessibility and user-friendliness of the online system, while also maintaining the offline system to serve patient groups less familiar with technology, in order to ensure and improve overall patient satisfaction in the future.

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

Abstrak

Sistem pendaftaran pasien merupakan faktor penting dalam pelayanan rumah sakit yang memengaruhi kepuasan pasien; dengan berkembangnya teknologi, RSUD Dr. Moewardi Surakarta mulai menerapkan sistem pendaftaran online untuk meningkatkan efisiensi dan akses, namun perbedaan karakteristik pasien dan literasi digital menyebabkan pengalaman penggunaan sistem online dan offline bisa berbeda, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran yang digunakan dengan metode kuantitatif komparatif dan pendekatan cross sectional, menggunakan 399 responden yang diperoleh dari populasi sebanyak 112.655 pasien rawat jalan selama bulan Oktober–Desember 2024 yang menggunakan sistem pendaftaran online dan offline, diambil dengan teknik stratified random sampling memperoleh sampel sebanyak 399 dengan proporsi sistem pendaftaran online 395 responden dan sistem pendaftaran offline sebanyak 4 responden, dan dianalisis menggunakan uji Mann-Whitney U test karena data yang diperoleh tidak berdistribusi normal, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan antara pengguna sistem online dan offline ($p = 0,443$), meskipun nilai mean rank pendaftaran offline (243.88) lebih tinggi dibanding online (199.56), sehingga disarankan agar RSUD Dr. Moewardi tetap berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pada kedua sistem

pendaftaran tersebut, dengan memberikan perhatian lebih pada peningkatan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan sistem online, serta tetap mempertahankan sistem offline guna melayani kelompok pasien yang kurang familiar dengan teknologi, demi menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pendaftaran Online, Pendaftaran Offline, Rumah Sakit.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara menyeluruh [1]. Selain sebagai pusat pelayanan medis, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan dan penelitian yang turut berkontribusi pada kemajuan ilmu dan teknologi kesehatan [2]. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, sistem pendaftaran menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan kepada pasien. Pendaftaran pasien secara offline saat ini masih banyak digunakan, di mana pasien berinteraksi langsung dengan petugas [3]. Namun, dengan berkembangnya teknologi informasi, sistem pendaftaran online mulai diterapkan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi, karena memungkinkan pasien melakukan pendaftaran dari mana saja melalui aplikasi atau website [3]. Meskipun demikian, penerapan sistem ini tidak lepas dari tantangan, khususnya bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital [3].

Kualitas pelayanan, termasuk kecepatan, keakuratan, sikap petugas, dan kenyamanan, menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien [3]. Beberapa rumah sakit di Indonesia, termasuk di Surakarta telah menerapkan sistem pendaftaran online, meskipun sebagian rumah sakit masih dalam tahap pengembangan. Selain itu, tidak semua pasien merasa nyaman dengan sistem online, terutama lansia atau pasien dengan keterbatasan literasi digital, sehingga layanan offline tetap diperlukan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Menurut penelitian widianto menunjukkan bahwa 79,5% pasien rawat jalan merasa puas terhadap sistem pendaftaran online [4], sementara penelitian hidayati menemukan bahwa hanya 62% responden puas terhadap pendaftaran online, dan 54% tidak puas dengan sistem offline [5]. RSUD Dr. Moewardi, sebagai rumah sakit rujukan tipe A di Surakarta, telah menerapkan sistem pendaftaran online bernama *e-Patient* sejak Agustus 2022, namun masih mempertahankan sistem offline bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan crosssectional dan desain komparatif. Desain ini dipilih untuk membandingkan dua kelompok independen, variabel merupakan karakteristik, sifat atau atribut dari suatu obyek (subyek) penelitian yang relevan dengan permasalahan yang akan diselidiki [6]. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu: variabel bebas jenis pendaftaran pasien yang terdiri dari sistem pendaftaran online dan offline, variabel terikat tingkat kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran online dan offline pada bulan Oktober-Desember 2024 dengan total populasi 112.655 pasien rawat jalan. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis non probability sampel stratified random sampling dari hasil perhitungan rumus slovin didapatkan jumlah sampel 399 responden dengan proporsi pendaftaran online 395 responden, sedangkan kepuasan pendaftaran offline 4 responden. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap aspek-aspek pelayanan pendaftaran.

Kuesioner dalam penelitian ini telah di uji validitas dan reliabilitas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,541) kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60 kuesioner dinyatakan reliabel.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi dan persentase digunakan untuk menggambarkan karakteristik dan tingkat kepuasan pasien pada masing-masing sistem pendaftaran. Untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok, digunakan Uji Mann-Whitney U Test dengan nilai signifikansi 0.05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Online		Offline	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin				
Laki-laki	154	39,0	3	75,0
Perempuan	241	61,0	1	25,0
Usia				
17-28	69	17.5	1	25.0
29-39	134	33.9	0	0
40-50	89	22.5	1	25.0
50-60	103	26.1	2	50.0
Pendidikan				
SMP	84	21.3	1	25.0
SMA/SMK	194	49.1	3	75.0
Diploma/S1	70	17.7	0	0
S2/S3	7	1.8	0	0
Lain-lain	40	10.1	0	0
Pekerjaan				
Buruh/Tani	65	16.5	1	25.0
Swasta	80	20.3	3	75.0
PNS	38	9.6	0	0
Ibu Rumah Tangga	100	25.3	0	0

Sumber: Data Primer, 2025

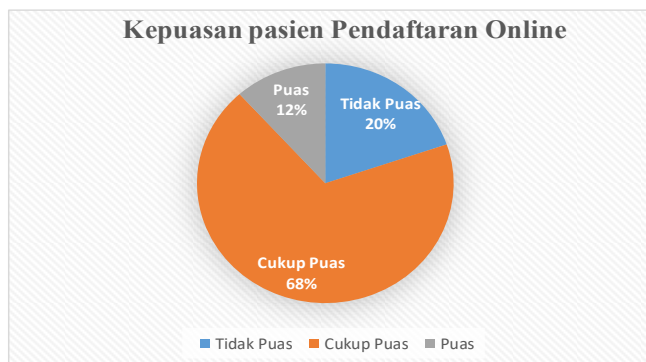
Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa Penelitian di RSUD Dr. Moewardi terhadap 395 responden pendaftaran online dan 4 responden pendaftaran offline dari 395 responden tersebut sebagian besar berusia 29-39 tahun sebesar 33,9% dan reponden pendaftaran offline sebagian besar berusia 50–60 tahun sebesar 25,3%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa usia 29-39 tahun merupakan karakteristik usia produktif yang umumnya sudah akrab dnegan penggunaan teknologi dan memiliki usia mobilitas tinggi, sehingga memilih metode yang efisien dan cepat. Sebaliknya, kelompok usia 50-60 tahun merupakan usia lanjut yang lebih memilih layanan pendaftaran offline yang dirasa lebih nyaman atau kurang terbiasa dengan teknologi. Hal ini sesuai dengan studi Putri & Yuliana [7] yang menyatakan bahwa usia dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap preferensi penggunaan layanan berbasis digital, di mana usia produktif lebih adaptif terhadap teknologi informasi dibandingkan kelompok usia lanjut. Reponden pendaftaran online mayoritas jenis kelamin perempuan sebesar 61,0%, untuk responden pendaftaran offline sebanyak 75% laki-laki. Hasil tersebut menunjukkan kecenderungan bahwa perempuan lebih responsif terhadap penggunaan teknologi digital. Hal ini juga sejalan dengan Susanti [8], gender juga memengaruhi perilaku pengguna layanan digital di bidang kesehatan, dengan perempuan cenderung lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan berbasis aplikasi.

Pengguna pendaftaran offline di RSUD Dr. Moewardi menunjukkan bahwa berpendidikan SMA/SMK 75%, dari sisi pendidikan responden pendaftaran online memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 49,1%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem berbasis teknologi sudah menjangkau kelompok dengan pendidikan menengah. Responden online mayoritas ibu rumah tangga dengan presentase 25.3%, sedangkan untuk offline mayoritas bekerja di sektor swasta dengan presentase sebesar 75%. Dalam aspek pekerjaan, proporsi tertinggi responden online ibu rumah tangga yang menandakan bahwa mereka cenderung memanfaatkan kemudahan akses online dalam menghemat waktu. Sementara itu, untuk layanan pendaftaran offline menunjukkan bahwa meskipun mereka bekerja di sektor swasta, sebagian orang masih memilih metode pendaftaran offline, hal tersebut dikarenakan fkator kebiasaan, kurangnya pengetahuan atau keterampilan dalam menggunakan teknologi. Literasi digital menjadi tantangan utama dalam implementasi sistem pendaftaran online. Menurut Widodo [9] literasi digital berkaitan erat dengan

kemampuan pengguna dalam mengoperasikan perangkat, memahami informasi digital, dan mengambil keputusan berbasis teknologi. Rendahnya literasi ini berdampak pada resistensi penggunaan sistem online.

3.2. Distribusi Variabel Kepuasan Pasien Pendaftaran Online

Berikut adalah distribusi variabel tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran online.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Online
Sumber: Data Primer, 2025

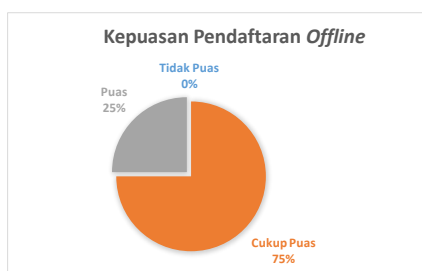
Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui mayoritas responden merasa cukup puas dengan sistem pendaftaran Online sebesar 68%. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem pendaftaran ini sudah berjalan dengan baik bagi sebagian besar pasien, masih terdapat porsi yang cukup signifikan 20% pasien merasa belum puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini dapat dilihat dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa sebagian besar merasa cukup puas terhadap layanan pendaftaran online, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan respons petugas.

Hasil ini sesuai dengan Pohan [10] yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh efisiensi, sistem antrean, dan pelayanan. Kotler [11] juga menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan. Temuan ini diperkuat oleh Chasanah [12] yang menyebutkan bahwa sistem digital meningkatkan efisiensi dan pengalaman pasien. Dengan demikian, pendaftaran online dinilai efektif mendukung pelayanan rawat jalan. Hasil ini juga konsisten dengan konsep kualitas pelayanan dari Zeithaml dalam Lutfi [10], di mana dimensi reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan cepat), dan ease of access (kemudahan akses) menjadi penentu utama kepuasan dalam layanan digital. Sebagaimana dikemukakan oleh Pohan dalam Ula [13], ketika sistem informasi pelayanan kesehatan berjalan secara optimal, maka efisiensi, ketepatan informasi, dan kepuasan pengguna akan meningkat.

Namun, tingkat ketidakpuasan sebesar 20% tetap menjadi catatan penting. Menurut Suci [14], faktor teknis seperti error pada sistem, keterbatasan jaringan internet, atau ketidaksesuaian waktu antrean bisa menimbulkan frustrasi pada pasien. Penelitian oleh Hidayati [15] juga menyoroti bahwa pelayanan digital yang tidak disertai edukasi penggunaan dan dukungan teknis berisiko menurunkan kepuasan pasien.

3.3. Distribusi Variabel Kepuasan Pasien Pendaftaran Offline

Berikut adalah distribusi variabel tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran offline.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Offline

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui mayoritas responden merasa cukup puas dengan sistem pendaftaran Offline sebesar 75%. Sementara itu, sebanyak 25% responden merasa puas, dan sisanya 0% merasa tidak puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun responden pendaftaran offline jumlahnya sedikit, mayoritas responden merasa cukup puas, karena adanya interaksi langsung dengan petugas yang memberikan informasi jelas dan pelayanan personal. Responden merasa puas terhadap daya tanggap petugas, dan cukup puas terhadap kecepatan layanan. Hal ini didukung oleh Kariema [16] yang menyatakan bahwa pendaftaran langsung memungkinkan verifikasi data dan penanganan kendala secara langsung. Sesuai dengan Muhayyah [17], kepuasan timbul ketika harapan pasien sesuai dengan pelayanan yang diterima. Penelitian oleh Muhayyah & Naryati [17] menegaskan bahwa komunikasi terapeutik sangat penting dalam membangun hubungan antara pasien dan petugas, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan layanan. Menurut teori SERVQUAL [18], dimensi empathy (empati) dan assurance (jaminan profesionalisme) lebih mudah terpenuhi dalam sistem pelayanan langsung dibandingkan sistem online.

Di samping itu, responden offline pada penelitian ini merupakan mayoritas pasien lansia. Menurut Rasmun [19], lansia memiliki kebutuhan yang berbeda, termasuk kebutuhan untuk dipandu secara langsung dalam memahami prosedur dan administrasi rumah sakit. Hal ini juga diperkuat oleh studi di RSUD Kertosono oleh Lestari [20], yang menyatakan bahwa pasien lansia merasa lebih nyaman dengan interaksi langsung karena memberikan rasa aman.

3.4. Uji Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Online dan Offline

Uji perbedaan pada penelitian ini menggunakan uji mann whitney karena data tidak berdistribusi normal. Berikut adalah hasil uji mann whitney

Tabel 2. Hasil Uji Mann Whitney

Pendaftaran	Mean Rank	Nilai Signifikansi
Online	199.56	0.443
Offline	243.88	

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa uji perbedaan menggunakan uji mann whitney-u dengan rata-rata peringkat (Mean Rank) untuk responden yang menggunakan sistem pendaftaran online adalah 199.56 sedangkan untuk sistem pendaftaran offline adalah 243.88. Meskipun terlihat bahwa nilai mean rank pada sistem pendaftaran offline lebih tinggi namun secara statistik nilai signifikansi menunjukkan hasil sebesar $0.443 > 0.05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien pada sistem pendaftaran online dan offline.

Berdasarkan hasil uji Mann-Whitney menunjukkan rata-rata peringkat (mean rank) pendaftaran online sebesar 199,56 dan offline sebesar 243,88. Meskipun nilai mean rank offline lebih tinggi, nilai signifikansi sebesar 0,443 ($>0,05$) menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan antara kepuasan pasien kedua sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Cyntia [11] dan Hidayati [5], yang juga menyatakan tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran. Hal tersebut mengindikasikan bahwa baik pendaftaran online maupun offline mampu memberikan tingkat pelayanan yang relatif setara dari sudut pandang pasien. Temuan ini sesuai dengan penelitian Cyntia [11] di RS Pelabuhan Jakarta, yang menyimpulkan bahwa selama pelayanan diberikan dengan standar yang sama, metode pendaftaran tidak memengaruhi kepuasan secara signifikan

Berdasarkan wawancara tidak terarah, ditemukan adanya faktor lain yang menyebabkan pasien dari kedua sistem pendaftaran tersebut merasa kurang puas. Faktor tersebut antara lain seperti antrian pengambilan obat yang terlalu lama walaupun sudah menggunakan jasa layanan antar obat pun juga harus menunggu pengambilan obat di loket sudah selesai baru jasa antar obat dilayani. Hal tersebut turut memengaruhi kepuasan secara umum. Ketidaknyamanan ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan [11]

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien pada sistem pendaftaran online dan offline di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa cukup puas terhadap kedua sistem tersebut. Pada sistem pendaftaran online, sebanyak 68% responden menyatakan

cukup puas, sedangkan pada sistem pendaftaran offline, tingkat kepuasan sedikit lebih tinggi dengan 75% responden juga menyatakan cukup puas. Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap kedua sistem pendaftaran, yang ditunjukkan dengan nilai p-value sebesar 0,443, lebih besar dari batas signifikansi 0,05.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran. RSUD Dr. Moewardi disarankan untuk terus mengembangkan dan menyosialisasikan aplikasi e-patient sebagai inovasi digital yang mempermudah proses pendaftaran, dengan menyediakan petunjuk penggunaan yang jelas serta bantuan bagi pasien yang kurang paham dengan teknologi, terutama lansia atau pasien dengan keterbatasan digital. Selain itu, meskipun sistem online sudah tersedia, layanan pendaftaran secara langsung tetap penting bagi sebagian pasien, sehingga rumah sakit perlu menjaga efisiensi dan kenyamanan layanan tersebut, termasuk kecepatan pelayanan dan sikap profesional petugas. bagi penelitian selanjutnya, disarankan agar menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan harapan pasien terhadap sistem pendaftaran yang digunakan, serta gunakan teknik sampling atau pendekatan yang sesuai agar sampel representatif dan tidak menimbulkan hasil yang bias.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- [2] I. Sahambangung, M. Mantiri, dan S. Sampe, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro,” *J. Gov.*, vol. 1, no. 2, hal. 2, 2021.
- [3] T. G. Salsabila, N. A. Rumana, D. Sonia, dan Muniroh, “Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran Online dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat,” *INSOLOGI J. Sains dan Teknol.*, vol. 2, no. 5, hal. 1003–1008, 2023, doi: 10.55123/insologi.v2i5.2755.
- [4] A. R. Vanchapo dan Magrifoh, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia*, October. 2022.
- [5] E. Hidayati, I. R. Putri, dan S. yudha A.U, “Perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pendaftaran online dan sistem pendaftaran langsung di instalasi rawat jalan RSUP dr. Sardjito Yogyakarta,” 2019.
- [6] K. Abdullah dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Aceh. Yayasan Penerbit Muhammad Zain, 2022.
- [7] Y. S.A Putri, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Kesehatan Digital oleh Masyarakat Perkotaan,” *J. Kesehat. Digit. Indones.*, vol. 2, no. 1, hal. 25–33, 2021.
- [8] Susanti, “Gender dan Perilaku Digital dalam Pelayanan Kesehatan,” *J. Sos. Teknol.*, vol. 3, no. 4, hal. 100–112, 2020.
- [9] W. T, “Pengaruh Literasi Digital terhadap Kualitas Penggunaan Aplikasi Kesehatan,” *J. Teknol. Inf. Kesehat.*, vol. 5, no. 2, hal. 88–95, 2022.
- [10] L. N. Haliza, I. Purwanti, A. Y. Wicaksono, dan D. R. N. Lailyningsih, “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan),” *J. Melati*, vol. 36, hal. 1–14, 2020.
- [11] K. Cyntia, N. Seastama, D. H. Putra, dan N. A. Rumana, “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta,” *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 5, hal. 12359–12366, 2024.
- [12] N. U. Chasanah, T. A. Sutrisno, dan A. S. Wariyanti, “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali Analysis Of Patient Satisfaction On Online Registration System Compared To Onsite Registration Systemat Pandan Arang Boyolali Hos,” *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, vol. 3, no. 3, hal. 1, 2023, doi: doi.org/10.54877/ijhim.v4i2.123.
- [13] A. A. H. Vivi Rohmatul Ula, Darianto, “Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien,” *J. Media Komun. Ilmu Ekon.*, vol. 37, no. 1, hal. 46–56, 2021.
- [14] S. W. Primadhani, Y. Ilyas, dan A. I. Atthahirah, “Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit,” *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones. Indones. J. Heal. Promot.*, vol. 6, no. 1, hal. 56–61, 2023, doi: doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2890.

- [15] R. Ceriana dan H. Hidayati, “Studi Tingkat Kepuasan Pasien dan Masyarakat Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Teungku Peukanaceh Barat Daya,” *J. Pharm. Heal. Res.*, vol. 1, no. 1, hal. 1–5, 2020.
- [16] I. H. El Kariema, S. Siyoto, dan R. Wardani, *Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online Di Pusat Pelayanan Kesehatan*. Kediri: STRADA PRESS, 2020.
- [17] N. S. Muhayyah dan N. Naryati, “Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih,” ... *J. Nurs. Sci. Pract.*, no. 2, 2020,
- [18] A. Fitriansyah dan I. Harris, “Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web,” *Konf. Nas. Sist. Inf.* 2018, vol. 6, hal. 9–17, 2018.
- [19] Rasmun, M. O. Ngula, dan R. Setiadi, “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda,” 2019.
- [20] Lestari, “Kepuasan Pasien Lansia terhadap Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Manual di RSUD Kertosono,” *J. Geriatr. Indones.*, vol. 2, no. 3, 2023.