

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE PADA APLIKASI JAKSEHAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN TAMBORA

Dhea Rizkia Setiawan<sup>1</sup>, Sarah Geltri Harahap<sup>2\*</sup>, Ludovikus<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Email Korespondensi: sarahgharahapp@gmail.com

Disubmit: 31 Agustus 2024

Diterima: 28 Oktober 2024

Diterbitkan: 01 November 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i11.17348>

### ABSTRACT

*The use of information technology in the health sector, especially health centers, has an important role in improving the quality of services. The implementation of the new innovation model is not all going well, there are still some problems in the online registration system such as the patient quota is full, and the system response is slow. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of online registration services on the JakSehat application and outpatient satisfaction at the Tambora District Health Center in 2024. This research method uses a quantitative cross sectional study. The population in this study is outpatients who use an online application with a sample of 170 respondents. The sampling technique in this study uses a purposive sampling technique. The results showed that the tangibles dimension with a good category was 95.9% and 4.1% poor, the reliability dimension was 94.1% and 5.9% was poor, the responsiveness dimension was 95.3% and 4.7% was poor, the assurance dimension was 44.7% and 55.3% was poor, and the empathy dimension was 84.7% and 15.3% was poor. In addition, the results of the study showed that there was a relationship between service quality between tangibles, reliability, responsiveness, and empathy with patient satisfaction at the Tambora District Health Center in 2024 with a P Value of < 0.05. As for the quality of service in the assurance dimension, there was no relationship with patient satisfaction because the P Value > 0.05. The researcher concluded that there was a relationship between the quality of online registration services on the JakSehat application and patient satisfaction at the Tambora District Health Center in 2024. Online registration can make it easier for patients and be able to support the activities of the health center in the registration process and is also proven to have the ability to reduce waiting time and will increase patient satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Online Registration, Patient Satisfaction

### ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi bidang kesehatan khususnya Puskesmas mempunyai peran penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Penerapan model inovasi baru tidak semua berjalan dengan baik masih ditemukan beberapa masalah pada sistem registrasi *online* seperti kuota pasien sudah penuh, serta respon sistem yang lambat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui

hubungan kualitas pelayanan pendaftaran online pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif *cross sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi *online* dengan sampel berjumlah 170 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dengan kategori baik 95,9% dan kurang baik 4,1%, dimensi *reliability* dengan kategori baik 94,1% dan kurang baik 5,9%, dimensi *responsiveness* dengan kategori baik 95,3% dan kurang baik 4,7%, dimensi *assurance* dengan kategori baik 44,7% dan kurang baik 55,3%, dimensi *empathy* dengan kategori baik 84,7% dan kurang baik 15,3%. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan kualitas pelayanan antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* dengan kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 dengan nilai *P Value* < 0,05. Sedangkan untuk kualitas pelayanan dimensi *assurance* tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien karena nilai *P Value* > 0,05. Peneliti menyimpulkan adanya hubungan kualitas pelayanan pendaftaran online pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024. Pendaftaran *online* dapat memudahkan pasien serta mampu mendukung kegiatan puskesmas pada proses pendaftaran dan juga terbukti mempunyai kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu dan akan meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pendaftaran *Online*, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Pada periode globalisasi, kemajuan pengetahuan serta *teknologi* sangat berkembang pesat khususnya perkembangan teknologi informasi serta komunikasi yang memberikan efek besar terhadap tatanan dan gaya hidup masyarakat. Salah satunya yaitu Smartphone, sebuah teknologi dimana umum dipakai serta menjadi alat guna menjalankan aktivitas yang memberi sejumlah informasi komunikasi efisien serta bisa mengurangi adanya kesalahan, melalui penyusunan informasi yang sesuai, cepat, serta akurat (Zulfa & Nurul Hasanah, 2022).

Mayoritas bidang pelayanan publik sudah berkaitan dengan sistem teknologi informasi. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pengelola pelayanan publik bisa menetapkan standar pelayanan sebagai parameter serta menjadi acuan pada terselenggaranya pelayanan guna memperoleh

pelayanan yang cepat, mudah terjangkau, terukur serta terjangkau. Pemakaian teknologi informasi juga bisa menjadi solusi guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Sistem informasi bertujuan guna menyimpan, mengolah, serta menyajikan informasi dengan efektif, efisien, serta bisa mengurangi adanya kesalahan (Afdoli & Malau, 2019).

Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam aspek kesehatan yakni Puskesmas, dimana puskesmas mempunyai tujuan yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau serta bermutu bagi penduduk, terkhusus bagi penduduk ekonomi menengah ke bawah (Irza Fari Syahdilla Nasution et al., 2021). Selaras pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas yakni fasilitas pelayanan kesehatan dimana menjalankan usaha kesehatan perseorangan serta

kesehatan masyarakat tingkat pertama, menyelenggarakan upaya promotif serta preventif dimana menjadi fokus utamanya yaitu guna meraih derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Abbas et al., 2020).

Bagian pendaftaran maupun administrasi menjadi sebuah cakupan pelayanan puskesmas dimana menjadi penentu kualitas layanan di puskesmas. Dengan tahap pendaftaran, pasien bisa memberi kesan baik maupun tidak baik pada pelayanan yang didapat. Ada dua alur sistem pendaftaran di fasilitas kesehatan yakni pendaftaran langsung serta pendaftaran *online*. Sistem pendaftaran langsung dijalankan melalui pengambilan nomor antrian di puskesmas. Sistem ini memiliki kekurangan sebab pasien memerlukan waktu yang tidak sebentar sebelum dijalankan pemeriksaan oleh dokter (Rohman & Marsilah, 2022).

Pengembangan sistem pendaftaran secara *online* mempunyai tujuan yakni guna menghindari total antrean pasien yang mengular serta masa tunggu yang lama. Registrasi *online* yakni sebuah teknik registrasi melalui teknologi informasi berbasis *mobile phone* dimana dipakai pasien guna menjalankan pemesanan dari puskesmas tanpa perlu antri langsung di puskesmas. Ada sejumlah aplikasi dimana bisa dipakai guna menjalankan pendaftaran pasien secara *online* diantaranya yakni memakai WhatsApp, Telegram, *Mobile JKN* yang dibuat oleh BPJS Kesehatan, aplikasi JakSehat dimana diluncurkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta serta sebagainya (Rohman & Marsilah, 2022).

Model inovasi layanan informasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yakni aplikasi JakSehat, dirilis pada 30

Maret 2022 bertujuan guna mendorong mutu pelayanan kesehatan serta memberi alternatif akses bagi pelayanan kesehatan terkhusus bagi penduduk Kota Jakarta (Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2022). JakSehat yaitu suatu transformasi digital kesehatan serta dikembangkan melalui maksud guna menampilkan program kesehatan terintegrasi yang bisa menghubungkan pada petugas kesehatan serta pemakainya (masyarakat). Aplikasi JakSehat bisa diakses dengan *smartphone*. Aplikasi ini bisa memudahkan akses Fasilitas Layanan Kesehatan di DKI Jakarta.

Dari observasi yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Tambora diketahui bahwa masih ada kendala yang dialami oleh para pasien dalam mengakses aplikasi JakSehat seperti sistem yang terkadang *error* sehingga pasien tidak bisa mengakses aplikasi untuk mendaftarkan dirinya. Selain itu, masih terdapat keterbatasan pada aplikasi JakSehat yang dikeluhkan oleh pasien dimana saat hari libur atau cuti bersama aplikasi tersebut tidak terdapat informasi mengenai faskes yang dituju apakah membuka pelayanan atau tidak dan bahkan bisa untuk dilakukan pendaftaran tidak sedikit pasien yang komplain karena mereka bisa mendaftar tetapi saat tiba di faskes yang dituju faskes tersebut tutup atau tidak adanya pelayanan karna libur. Akan tetapi, walaupun masih ada pasien yang masih mengalami kesulitan atau kendala yang mengarah pada kepuasan dalam kehadiran aplikasi JakSehat, tidak menutup kemungkinan ada masyarakat yang terbantu dengan adanya aplikasi JakSehat. Tercatat pemakai aplikasi JakSehat bagi seluruh puskesmas dibawah jajaran Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta ada 44 Puskesmas Kecamatan, 32 Rumah Sakit Umum Daerah, dan 290

Puskesmas Kelurahan dimana telah terintegrasi dengan aplikasi JakSehat (Dinkes DKI Jakarta, 2018).

Penelitian dengan judul pengaruh pelayanan pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tahun 2020 dari 63 responden didapat hasil 58,7% pasien merasa pendaftaran *online* baik serta tingkat kepuasan puas. 31,7% pasien menilai pendaftaran *online* cukup baik serta tingkat kepuasan puas. Di sisi lain, 9,5% pasien menilai sistem registrasi *online* kurang baik serta mempunyai presentase kepuasan kurang puas (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan Rohman dan Marsilah dengan judul pemanfaatan sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi *whatsapp* di Rumah Sakit Umum Daerah dengan 30 responden didapat hasil presentase berhasil (27%) serta yang tidak berhasil (73%) (Rohman & Marsilah, 2022).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulfa dan Nurul Hasanah pada 100 responden yang berjudul pengaruh kualitas pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi hasil yang didapat 20% responden menjawab registrasi *online* tidak berkualitas serta tidak puas, 12 % menjawab registrasi *online* tidak berkualitas tetapi puas. 16 % responden menjawab registrasi *online* berkualitas tetapi tidak puas. 44 % responden menjawab registrasi *online* berkualitas serta puas. Kualitas registrasi *online* (berbasis web serta aplikasi) berpengaruh bagi kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi (Zulfa & Nurul Hasanah, 2022).

Mengacu dari latar belakang diatas diketahui bahwa pemanfaatan teknologi informasi bidang

kesehatan khususnya Puskesmas mempunyai peran penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Administrasi pasien adalah salah satu lingkup pelayanan puskesmas yang mengimplementasikan teknologi informasi guna memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan akurat. Penerapan model inovasi baru tidak semua berjalan dengan baik masih ditemukan beberapa masalah pada sistem registrasi *online* seperti kuota pasien sudah penuh, respon sistem yang lambat, serta administrasi pemeriksaan sebelumnya belum selesai, sehingga timbul pertanyaan yakni apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di puskesmas Kecamatan Tambora?.

### Tujuan Penelitian

*Penelitian* ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.

## KAJIAN PUSTAKA

### a. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Prmono et al., 2023) kualitas pelayanan bisa dimaknai parameter sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan bisa mencukupi keperluan. Kualitas layanan yakni mencakup seluruh aktivitas dimana dijalankan pada pelayanan publik guna memberi pelayanan yang selaras pada harapan pelanggan. Pelayanan pada konteks ini ditujukan menjadi *service* maupun jasa dimana mengacu pada pelayanan yang diberikan pemilih layanan berbentuk kecepatan, kenyamanan, keramahan serta lain-lain, serta mengacu dari

karakter serta sikap pada pemberian layanan bagi rasa puasnya pelanggan.

Ada 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Parasuraman, Zeithaml, serta Berry (1990) menyebut lima parameter kualitas pelayanan (Dr. Hardiyansyah, 2018), diantaranya yakni :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*), adanya akomodasi, perlengkapan pada fasilitas kesehatan dimana berupa sarana serta prasarana pada tahapan pemberian layanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni kesiapan guna memberi layanan yang ditawarkan secara akurat serta andal, terkhusus keahlian pemberian layanan yang tepat waktu guna memperoleh rasa percaya dari konsumen.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni kemauan serta kesiapan pegawai guna memberi respon cepat serta bertanggung jawab bagi pelanggan agar bisa memberi layanan yang cepat.
- 4) Empati (*Empathy*), yakni penyedia layanan bisa menjalankan komunikasi serta hubungan baik serta bisa memahami keperluan pelanggan.
- 5) Jaminan (*Assurance*), yakni sikap pegawai dimana bisa memperkuat rasa percaya konsumen bagi penyedia layanan serta memberi rasa aman bagi konsumen.

b. Kepuasan Pasien

Menurut Richard Oliver dikutip dalam (Intan Ardianto, 2023), kepuasan pelanggan yakni

respon pelanggan maupun pasien dalam sebuah produk maupun layanan jasa dimana mencukupi keperluan serta harapannya. Umumnya tujuan pada kelangsungan usaha yakni guna memperoleh untung, sehingga harus memberi kepuasan pelanggan supaya pelanggan tetap loyal.

Menurut Irwan, ada 3 (tiga) parameter pada kepuasan pengguna/pasien yakni mencakup. (Intan Ardianto, 2023):

- 1) Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna  
Guna meraih kepuasan pengguna, maka perlu mengamati sejumlah hal, diawali pada operasional keseharian. Sebab kepuasan pengguna munculnya dari hati, dari rasa sadar akan kedekatan bersama pengguna. Pengguna merasa puas bila sebuah sistem informasi bisa mencukupi keperluan informasinya dengan efektif serta efisien.
- 2) Totalitas memberikan layanan  
Pelayanan publik pada pemberian pelayanan baiknya dijalankan dengan menyeluruh maknanya pelayanan publik harus selalu berusaha guna mencukupi keperluan penggunanya. Sebuah sistem informasi secara keseluruhan, terkhusus pada penyediaan sebuah layanan, harus mencakup informasi lengkap yang diperlukan oleh pengguna.
- 3) Kesenangan dan kenyamanan  
Kesenangan serta kenyamanan mempunyai peran utama guna menaikkan mutu layanan yang diberikan bagi pengguna sistem, pemasaran serta kepuasan pelanggan. Contohnya kemudahan pada pemakaian sistem menjadikan

penggunanya merasa senang serta nyaman, maka di jadikan menjadi parameter kepuasan konsumen.

c. Aplikasi JakSehat

JakSehat yakni sebuah layanan berbasis aplikasi dimana dibentuk guna mencukupi keperluan penduduk guna mengakses Fasyankes yang ada di Ibukota Jakarta.

d. Puskesmas

Mengacu dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yakni organisasi kesehatan dimana menjalankan usaha kesehatan perseorangan serta usaha kesehatan masyarakat tingkat pertama dimana mengedepankan usaha promotif serta preventif guna meraih derajat yang tinggi bagi kesehatan penduduk di lingkungan kerjanya. Puskesmas yakni pusat kesehatan pertama dimana mengatasi pasien secara langsung, sehingga Puskesmas seoptimal mungkin memberi layanan terbaik (Utami & Lubis, 2021).

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, pendekatan *cross sectional* Populasi seluruh pasien yang menggunakan aplikasi JakSehat untuk pendaftaran dari bulan Maret - Mei 2024 penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Tambora Kota Jakarta Barat. Besar sampel menggunakan rumus slovin di dapat sampel untuk penelitian ini sebanyak 170 responden, teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *purposive sampling*, instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang sudah dilakukan menunjukkan nilai *corrected item total correlation* pada seluruh pernyataan dengan jumlah 32 pernyataan seluruhnya valid. Sedangkan hasil reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* = 0,959 sehingga kuesioner dianggap reliabel.

Analisis data univariat dan bivariat (*chi square*) dimana untuk melihat gambaran dan hubungan antara kedua variabel. Penelitian ini telah dilakukan tanggal 28 Mei - 2 Juli 2024 di Puskesmas Kecamatan Tambora

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan, bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kepuasan pasien

Kualitas Pelayanan	N	Presentase (%)
Baik	163	95,9
Kurang Baik	7	4,1
Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	N	Presentase (%)
Baik	163	95,9
Kurang Baik	7	4,1
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	N	Presentase (%)
Baik	160	94,1
Kurang Baik	10	5,9
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	N	Presentase (%)

Baik	162	95,3
Kurang Baik	8	4,7
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	<b>N</b>	<b>Presentase (%)</b>
Baik	76	44,7
Kurang Baik	94	55,3
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>	<b>N</b>	<b>Presentase (%)</b>
Baik	144	84,7
Kurang Baik	26	15,3
<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>N</b>	<b>Presentase (%)</b>
Puas	163	95,9
Tidak Puas	7	4,1

Berdasarkan tabel, diketahui dari 170 responden, sebanyak 163 (95,9%) responden menilai baik dan sebanyak 7 (4,1%) responden yang menilai kurang baik, sehingga bisa disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel diketahui dari 170 responden, sebanyak 163 (95,9%) responden menilai baik dan 7 (4,1%) responden menilai kurang baik, sehingga bisa disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap bukti langsung (*tangibles*). Berdasarkan tabel diketahui pula dari 170 responden, sebanyak 160 (94,1%) menilai baik dan 10 (5,9%) responden menilai kurang baik, bisa disimpulkan mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap kehandalan (*reliability*). Berdasarkan tabel, diketahui dari 170 responden, sebanyak 162 (95,3%) responden menilai baik dan 8 (4,1%)

responden menilai kurang baik, bisa disimpulkan mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan tabel, diketahui dari 170 responden, sebanyak 76 (44,7%) responden menilai baik dan 94 (55,3%) responden menilai kurang baik, bisa disimpulkan mayoritas responden memberikan penilaian kurang baik terhadap jaminan (*assurance*). Berdasarkan tabel, diketahui dari 170 responden, sebanyak 144 (84,7%) responden menilai baik dan 26 (15,3%) responden menilai kurang baik, bisa disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap empati (*empathy*). Berdasarkan tabel, diketahui dari 170 responden, sebanyak 163 (95,9%) responden menilai puas dan 7 (4,1%) responden menilai kurang puas, bisa disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan aplikasi JakSehat.

### Analisis bivariat

**Tabel 2. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	161	156,3	2	6,7	163	163.0	0,000
Kurang Baik	2	6,7	5	0,3	7	7.0	

Berdasarkan Tabel dapat diketahui dari 170 responden, sebanyak 163 responden yang memiliki persepsi Kualitas Pelayanan baik ada 156,3% yang puas dan 6,7% tidak puas, dari 7 responden dengan persepsi Kualitas Pelayanan kurang baik terdapat 6,7% responden yang puas dan 0,3% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi

JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Tangibles* = 0,000 atau P value <0,05. Maka Ha diterima dan H0 ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

**Tabel 3. Hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora**

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	160	156,3	3	6,7	163	163.0	0,000
Kurang Baik	3	6,7	4	0,3	7	7.0	

Berdasarkan Tabel dapat diketahui dari 170 responden, sebanyak 163 responden yang memiliki persepsi *Tangibles* baik ada 156,3% yang puas dan 6,7% tidak puas, dari 7 responden dengan persepsi *Tangibles* kurang baik terdapat 6,7% responden yang puas dan 0,3% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran

*online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Tangibles* = 0,000 atau P value <0,05. Maka Ha diterima dan H0 ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

**Tabel 4. Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.**

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	159	153,4	1	6,6	160	160.0	0,000
Kurang Baik	4	9,6	6	0,4	10	10.0	

Berdasarkan tabel dapat diketahui dari 170 responden, sebanyak 160 responden yang memiliki persepsi *Reliability* baik ada 153,4% yang puas dan 6,6% tidak puas, dari 10 responden dengan persepsi *Reliability* kurang baik terdapat 9,6% responden yang puas dan 0,4% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran

*online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Reliability* = 0,000 atau P value <0,05. Maka Ha diterima dan H0 ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara *Reliability* dengan Kepuasan



Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

**Tabel 5. Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	158	155,3	4	6,7	162	162.0	0,002
Kurang Baik	5	7,7	3	0,3	8	8.0	

Berdasarkan tabel dapat diketahui dari 170 responden, sebanyak 162 responden yang memiliki persepsi *Responsiveness* baik ada 155,3% yang puas dan 6,7% tidak puas, dari 8 responden dengan persepsi *Responsiveness* kurang baik terdapat 7,7% responden yang puas dan 0,3% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran

*online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Responsiveness* = 0,002 atau P value <0,05. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

**Tabel 6. Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.**

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	74	72,9	2	3,1	76	76.0	0,318
Kurang Baik	89	90,1	5	3,9	94	94.0	

Berdasarkan tabel dapat diketahui dari 170 responden, sebanyak 76 responden yang memiliki persepsi *Assurance* baik ada 72,9% yang puas dan 3,1% tidak puas, dari 94 responden dengan persepsi *Assurance* kurang baik terdapat 90,1% responden yang puas dan 3,9% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada

aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di peroleh nilai P pada *Assurance* = 0,318 atau P value >0,05. Maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima sehingga bisa ditarik kesimpulan tidak ada hubungan antara *Assurance* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

**Tabel 7. Hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.**

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
							0,011

Baik	141	138,1	3	5,9	144	144.0
Kurang Baik	22	24,9	4	1,1	26	26.0

Berdasarkan Tabel dapat diketahui dari 170 responden sebanyak 144 responden yang memiliki persepsi *Empathy* baik ada 138,1% yang puas dan 5,9% tidak puas, dari 26 responden dengan persepsi *Empathy* kurang baik terdapat 24,9% responden yang puas dan 1,1% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran

*online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di peroleh nilai P pada *Empathy* = 0,011 atau P value <0,05. Maka  $H_0$  diterima sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara *Empathy* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

## PEMBAHASAN

**Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan responden dengan persepsi kualitas pelayanan baik lebih banyak yang menilai puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi kualitas pelayanan yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Maka adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian senada dengan (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020) dimana penelitian untuk melihat pengaruh pelayanan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien terdapat hasil yaitu ada hubungan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Lamongan. Hasil penelitian juga senada dengan (Widianto et al., 2023) dimana penelitian dilakukan di RSUD dr. Soedono Madiun didapat hasil dari uji regresi linier yaitu sistem pendaftaran *online* berpengaruh signifikan. Hasil penelitian juga sejalan dengan (Nurul Wahyu

Anggraeni et al., 2024) penelitian dilakukan di RSUD Kabupaten Temanggung dimana didapat hasil penelitian ada hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien JKN. Hasil penelitian sejalan dengan (Amelia & Zahra, 2022) penelitian dilakukan di RS Bhayangkara Kota Makassar Tahun 2022 di dapat hasil dari analisis regresi linier berganda adanya pengaruh yang signifikan antara pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Hana Dhini Julia Pohan et al., 2022) penelitian tersebut dilakukan di Klinik Pratama Salma diperoleh hasil ada hubungan antara kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran aplikasi *Mobile* JKN. Hasil penelitian senada dengan (Herlinawati et al., 2021) penelitian tersebut dilakukan di kota Cirebon yakni untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi *mobile* JKN. Diperoleh hasil mayoritas responden merasa puas dengan pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile* JKN dimasa pandemi *covid* 19.

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat

maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut begitupula sebaliknya jika kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas dalam pemakaian layanan pendaftaran *online*.

#### **Hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan persepsi *Tangibles* baik lebih banyak yang menyatakan puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Tangibles* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Tangibles* dimana penilaian ini dilakukan untuk melihat bukti langsung atau fisik pada aplikasi JakSehat. Hal yang mendukung dimensi *Tangibles* baik yaitu fitur pendaftaran memiliki penampilan yang menarik, adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran, mendapatkan bukti nomor antrian dan mudah diakses.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penampilan fisik yang menarik dan aplikasi yang mudah digunakan tentunya akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para pengguna dan pasien akan mau beralih untuk menggunakan aplikasi untuk pendaftaran daripada harus datang pagi buta untuk mengambil nomor antrian dan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2023) penelitian tersebut

dilakukan di RSUD Anna Medika Madura diperoleh hasil dari dimensi *Tangibles* mayoritas responden yaitu termasuk pada kategori puas karena adanya alur pelayanan yang mudah dipahami.

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik dan sesuai kualitas pelayanan yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut. Alur pendaftaran *online* yang mudah dipahami juga dapat memudahkan pasien guna melakukan pendaftaran.

#### **Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.**

Hasil penelitian menunjukkan responden pada persepsi *Reliability* baik lebih banyak yang menyatakan puas dibandingkan yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Reliability* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Reliability* dimana penilaian ini dilakukan untuk melihat kehandalan yang dimiliki pada aplikasi JakSehat. Hal yang mendukung dimensi *Reliability* baik yaitu fitur memberikan pelayanan dengan tepat waktu, dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik, proses pendaftaran efisien, fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang mudah, maka adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Penelitian ini senada dengan penelitian (Nurul Wahyu Anggraeni

et al., 2024) dimana menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai mutu tinggi dan dapat disimpulkan adanya hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung.

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut begitupula sebaliknya jika kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas dalam pemakaian layanan pendaftaran *online*. Dengan adanya pendaftaran *online* dapat memudahkan dan lebih cepat dalam melakukan pendaftaran tanpa pasien mengantre dan mengambil nomor antrian di pagi hari karena pasien menginginkan pelayanan yang mudah serta tidak berbelit-belit.

#### **Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.**

Hasil penelitian menunjukkan responden pada persepsi *Responsiveness* baik lebih banyak yang menilai puas dibandingkan yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Responsiveness* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Responsiveness* dimana penilaian ini dilakukan untuk melihat kemampuan dalam memberikan layanan yang cepat pada aplikasi JakSehat. Hal yang mendukung dimensi *Responsiveness* baik yaitu fitur pendaftaran memberikan kemudahan bagi

pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan, fitur pelayanan pendaftaran memberikan layanan yang cepat bagi pengguna dan petugas administrasi menawarkan bantuan untuk melakukan pendaftaran.

Menurut penjelasan diatas bisa kita lihat kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat yang diberikan oleh aplikasi JakSehat yaitu bisa memberikan pelayanan cepat tanpa harus mengantri di loket pendaftaran tetapi langsung menuju ke poli yang dituju sehingga dapat menghemat waktu tunggu di loket pendaftaran dan pasien merasa puas akan hal tersebut maka bisa disimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiann (Fitriyani & Prasastin, 2022) dimana dimensi *Responsiveness* terdapat nilai *gap* positif yang artinya pengguna aplikasi *mobile* JKN Kabupaten Wonogiri sangat puas serta ada hubungan ketersediaan informasi dengan kepatuhan peserta saat mengikuti kegiatan Prolanis.

Kebutuhan pasien dalam pelayanan pendaftaran bermacam-macam, cepat dan tanggap petugas penting dalam memberikan pelayanan karena tidak sedikit pasien yang masih mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran *online* sehingga dibutuhkan kesigapan petugas guna membantu pasien agar pasien merasa puas untuk penggunaan aplikasi JakSehat dalam pendaftaran. Menurut penelitian yang diperoleh bahwa semakin baik kualitas aplikasi *online* yang dimiliki oleh JakSehat juga akan meningkatkan rasa puas bagi para penggunanya.

### Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan persepsi *Assurance* kurang baik lebih banyak yang menyatakan puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Assurance* yang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai kurang baik. Hal yang membuat dimensi *Assurance* kurang baik yaitu adanya pernyataan negatif seperti fitur JakSehat memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu dan kurangnya pemahanan responden mengenai apakah terdapat *care center* di dalam aplikasi JakSehat yang bisa membantu untuk menjawab jika ada pertanyaan dari masyarakat, maka bisa disimpulkan tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Vernanda & Zuraidah, 2022) dimana peneliti melakukan analisa mengenai aplikasi HiDok di RS Mekar Sari Bekasi pada dimensi *Assurance* terdapat nilai *gap* negatif dan didapati pengaruh kualitas pelayanan *online* dengan kepuasan pasien namun dari dimensi *servqual* kualitas pelayanan pasien *online* ada kesenjangan, maka bisa dikatakan RS Mekar Sari Bekasi belum maksimal dalam memberi kepuasan untuk pelanggan.

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para

penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut begitupula sebaliknya jika kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas dalam pemakaian layanan pendaftaran *online*.

### Hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan persepsi *Empathy* baik lebih banyak yang menyatakan puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Empathy* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Empathy* dimana ada beberapa hal yang mendukung dimensi *Empathy* baik yaitu petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi JakSehat dan juga aplikasi jakSehat tidak memandang status kepersertaan. Oleh karena itu dapat disimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2023) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* dan telepon. Penelitian tersebut dilakukan di RSU Anna Medika Madura mengenai tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* dan telepon diperoleh hasil pada dimensi *Empathy* mayoritas responden termasuk pada kategori sangat puas. Oleh karena itu dapat disimpulkan adanya

hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Sikap adil dalam memberikan pelayanan pada pasien penting dilakukan sebab dengan pelayanan yang adil dan merata dapat menimbulkan kepuasan. Petugas administrasi dalam melaksanakan pelayanan harus bersikap sopan, santun, ramah dalam membantu pasien yang tidak paham dalam menggunakan aplikasi *online* dimana kondisi ini bisa meningkatkan hubungan emosional anatar pasien dan petugas sehingga akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri bagi pasien.

#### KESIMPULAN

Kesimpulan yang bisa diambil berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Tambora dari 170 responden yaitu:

1. Mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan pada aplikasi *online* JakSehat. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024.
2. Hasil dari analisis penelitian untuk dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas yang dimiliki oleh aplikasi JakSehat dan juga terdapat hubungan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024. Sedangkan untuk dimensi *Assurance* mayoritas

responden memberikan penilaian kurang baik dan tidak adanya hubungan antara dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024.

#### Saran

Penelitian menyarankan bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut lagi yaitu dengan mengkaji analisa multivariat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, K., Hasnita, E., Abidin, Z., Studi Magister Kesehatan Masyarakat, P., Fort De Kock Bukittinggi, U., Soekarno Hatta, J., Manggis Ganting, K., Mandiingin Koto Selayan, K., & Bukittinggi, K. (2020). *Analysis Of The Implementation Of Working Program In Community Health Centre Based On Minister Of Health Rules Number 75 Of 2014 Concerning Community Health Center In Bukittinggi City* (Vol. 5, Issue 4).
- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang*.
- Amelia, R., & Zahra, A. (2022). *Analysis Of The Effect Of Online Registration And Waiting Time Towards Outpatient Patient Satisfaction At Bhayangkara Hospital Makassar City In 2022*. In *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia* (Vol. 06).
- Dinas Kesehatan Dki Jakarta. (2022, March 30). *Dinas Kesehatan Provinsi Dki Jakarta Resmi Meluncurkan Jaksehat*. Dinas

- Kesehatan Dki Jakarta. <https://dinkes.jakarta.go.id/Berita/Read/Dinas-Kesehatan-Provinsi-Dki-Jakarta-Resmi-MeluncurkanJaksehat#:~:Text=Juga%20pada%20kesempatan%20itu%2c%20pada,Lanjut%20dr.%20widyastuti%2c%20mkm>
- Dinkes Dki Jakarta. (2018, October 18). *Sobat Sehat, Kini Jaksehat Hadir Di Super App Jaki*. <https://dinkes.jakarta.go.id/Berita/Read/Sobat-Sehat-Kini-Jaksehat-Hadir-Di-Super-App-Jaki>
- Dr. Hardiyansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2022). *Analisis Kepuasan Layanan Mobile Jkn Pada Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Wonogiri Dengan Metode Servqual (Service Quality)*.
- Hana Dhini Julia Pohan, Sri Agustina Meliala, & Aida Sulisna. (2022). *Hubungan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Dengan Pendaftaran Online Pada Penggunaan Aplikasi Mobile - Jkn*.
- Herlinawati, Lilis, B., & Revilia, D. (2021). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn*.
- Intan Ardianto. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok*.
- Irza Fari Syahdilla Nasution, Dadan Kurniansyah, & Priyanti, E. (2021). *Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*. 18(4), 2021-2527. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/kinerja>
- Muhamad Ganda Saputra, Ari Kusdiana, Suratmi, & Intan Yuniar. (2020). *Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan*.
- Nuraini. (2023). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Berbasis Whatsapp Dan Telepon Pasien Rawat Jalan Di Rsu Anna Medika Madura*.
- Nurul Wahyu Anggraeni, Trismianto Asmo Sutrisno, & Sri Sugiarsi. (2024). *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jkn Di Rsd Kabupaten Temanggung*. *Indonesian Journal Of Health Information Management (Ijhim)*, 4(1), 1.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). *Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia*.
- Vernanda, A., & Zuraidah, E. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada Rs Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual*. In *Jl. Kramat Raya (Vol.2, Issue6)*. <https://djournal.sls.com/resolusi>
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). *Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. *Jpkm: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 6774. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>
- Zulfa, & Nurul Hasanah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web Dan Aplikasi) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi*.