

**OVERVIEW OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE
USE OF THE INDEPENDENT REGISTRATION PLATFORM AT THE
OUTPATIENT REGISTRATION POINT (TPPRJ) AT BAGAS WARAS
KLATEN HOSPITAL IN 2024**

Salma Aulia Nur Rif'at¹, Primus Pradixto Prabowo², Anton Kristijono³
Department of Midwifery Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta
Email: salmanurifat15@gmail.com, primusradixtop@gmail.com,
kristijonoanton@gmail.com

ABSTRACT

Background: Knowing the level of patient satisfaction is very important to know because satisfaction is a quality indicator in determining the quality of service in hospitals. SIMRS can work automatically. Each service becomes easier, faster, and more accurate to reduce the number of queues at the registration point. The SIMRS approach has succeeded in registering patients such as the Self-Registration Platform (APM), at the Bagas Waras Klaten Hospital where implementing this system in hospitals aims to provide comfort and satisfaction with hospital services.

Objective: Known the perception of outpatient satisfaction with the service of using the Independent Registration Platform at Bagas Waras Klaten Hospital.

Method: This study uses a type of descriptive research with a quantitative approach. This research will be conducted in May 2024. The subjects in this study were outpatients who used APM totaling 100 people. Data collection method using questionnaires. Sampling is done using accidental sampling.

Results: The results showed that patient satisfaction with the use of APM in the Tangible dimension had an average overall score of 4.44 (very satisfied category), Responsiveness dimension of 4.16 (satisfied category), Reliability dimension of 4.27 (very satisfied category), Assurance dimension of 4.40 (very satisfied category), Empathy dimension of 4.41 (very satisfied category).

Conclusion: The level of patient satisfaction with the use of the Independent Registration Platform (APM) showed results in a very satisfied predicate.

Keywords: patient satisfaction, SIMRS, Self-Registration Platform

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PEMANFAATAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN(TPPRJ) DI RSUD
BAGAS WARAS KLATEN TAHUN 2024**

Salma Aulia Nur Rif'at¹, Primus Pradixto Prabowo², Anton Kristijono³
Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta
email: salmanurifat15@gmail.com, primusradixtop@gmail.com,
kristijonoanton@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Mengetahui tingkat kepuasan pasien sangat penting diketahui karena kepuasan merupakan sebuah indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. SIMRS dapat bekerja secara otomatis Setiap layanan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat untuk mengurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran. Pendekatan SIMRS berhasil Registrasi pasien seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), di RSUD Bagas Waras Klaten dimana dengan menerapkan sistem ini di rumah sakit bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pelayanan rumah sakit.

Tujuan: Diketahui persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Bagas Waras.Klaten.

Metode: Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Mei 2024. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan APM sejumlah 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *accidental sampling*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pemanfaatan APM pada dimensi *Tangible* (Fisik) memiliki rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,44 (kategori sangat puas), dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 4,16 (kategori puas), dimensi *Reability* (Kehandalan) sebesar 4,27 (kategori sangat puas), dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 4,40 (kategori sangat puas), dimensi *Empathy* (Empati) sebesar 4,41 (kategori sangat puas).

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menunjukkan hasil dalam predikat sangat puas

Kata Kunci: kepuasan pasien, SIMRS, Anjungan Pendaftaran Mandiri