ABSTRAK

Roszy Sukma Rengganis; D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan; Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Mobile JKN di RSUD Jombang; Penguji Gunawan.,SKp.,MMRS; Pembimbing Budi Susatia, S.Kp, M.Kes

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan di RSUD Jombang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan layanan yang diberikan, namun terdapat keluhan terkait waktu tunggu yang lama akibat pembaruan sistem yang memaksa pendaftaran dilakukan secara manual. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui mobile JKN di RSUD Jombang. Metode penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pendaftaran rawat jalan di RSUD Jombang pada bulan Desember 2024. Besar sampel yang digunakan 96 pasien. Data dikumpulkan menggunakan wawancara terpimpin yang dipandu langsung dengan kuesioner. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan format jawaban *Skala Likert*. Dari hasil penelitian yang diperoleh, tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui mobile JKN berdasarkan lima dimensi adalah Kehandalan (*Realibility*) 51,3% yang masuk dalam kategori puas, Cepat Tanggap *(Responsivennes*) 50,5% yang masuk dalam kategori puas, Jaminan *(Assurance*) 51,3% yang masuk dalam kategori puas, Empati *(Empathy*) 50,0% yang masuk dalam kategori puas, serta Berwujud/Nyata *(Tangible*) 41,4% yang masuk dalam kategori puas. Kesimpulan dari penelitian ini tingkat kepuasan pasien secara umum di pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Jombang dalam rentang masuk kategori “Puas”.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran Rawat Jalan, Dimensi Servqual