

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM MEMILIH SISTEM PENDAFTARAN DI RSUD TARAKAN JAKARTA

**ELMA KARTIKA-25000119130120
2023-SKRIPSI**

Fenomena penumpukan antrian di loket pendaftaran RSUD Tarakan Jakarta masih terjadi saat ini. Berdasarkan data rekam medis RSUD Tarakan Jakarta ditunjukkan bahwa dari 139.276 kunjungan pasien rawat jalan yang terhitung pada bulan Januari – November 2022, hanya sebesar 17,42% pasien yang menggunakan pendaftaran secara *online* sedangkan sisanya sebesar 82,58% pasien melakukan pendaftaran secara langsung di loket pendaftaran. Engel, Blackwell, dan Miniard (2012) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi proses keputusan konsumen dibagi menjadi tiga yaitu pengaruh lingkungan, perbedaan individu, dan proses psikologis. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien rawat jalan dalam memilih sistem pendaftaran di RSUD Tarakan Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Jumlah responden penelitian yaitu 100 pasien rawat jalan di RSUD Tarakan. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan bivariat dengan chi-square dan multivariat dengan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas yang memiliki hubungan antara lain pengaruh lingkungan ($p=0,011$) dan perbedaan individu ($p=0,017$), sedangkan proses psikologis ($p=0,642$) tidak memiliki hubungan dengan keputusan pasien rawat jalan dalam memilih sistem pendaftaran di RSUD Tarakan Jakarta. Sementara itu, terdapat pengaruh secara bersama-sama antara pengaruh lingkungan dan perbedaan individu terhadap keputusan pasien rawat jalan dalam memilih sistem pendaftaran di RSUD Tarakan Jakarta ($\text{Sig.} = 0,011$). Saran bagi RSUD Tarakan Jakarta sebaiknya dapat memanfaatkan diseminasi informasi melalui media cetak ataupun sosial secara rutin dan terjadwal, mempertahankan dan pengoptimalisasian sistem pendaftaran *online*, serta melakukan evaluasi sistem pendaftaran secara berkala.

Kata kunci : sistem pendaftaran, keputusan pasien, pengaruh lingkungan, perbedaan individu, proses psikologis