

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DALAM PENGGUNAAN PENDAFTARAN ONLINE (APLIKASI RSND-KU) DI RUMAH  
SAKIT NASIONAL DIPONEGORO (RSND) SEMARANG**

**KARIN SEKARNINGSIH-25000118130249  
2022-SKRIPSI**

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas salah satunya dengan menerapkan inovasi pelayanan secara online pada bagian pendaftaran sebagai langkah untuk mempercepat pelayanan, meningkatkan standar mutu pendaftaran rawat jalan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Pada pelaksanaannya, inovasi layanan pendaftaran online ini berjalan cukup baik namun belum optimal sehingga masih terdapat keluhan dari pasien. Studi pendahuluan yang dilakukan di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Nasional Diponegoro, beberapa pasien rawat jalan masih mengeluhkan sistem layanan pendaftaran online yang terbatas pada android saja dan rentang waktu pembukaan pendaftaran menuju jadwal periksa sangat pendek. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam penggunaan pendaftaran online (Aplikasi RSND-Ku). Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian yaitu 110 responden yang merupakan pasien rawat jalan pengguna aplikasi RSND-Ku. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner kemudian hasil data yang didapatkan akan diolah menggunakan metode analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji statistik regresi linier. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa variabel *Reliability* (sig.=0,002), *Responsiveness* (sig.=0,11), *Usability* (sig.=0,011) dan *App Design* (sig.=0,008) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan pendaftaran online (Aplikasi RSND-Ku). Dengan analisis regresi linear ini diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah *Reliability* ( $\beta=0,550$ ). Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar dilakukan pengembangan pada layanan aplikasi pendaftaran online.

Kata kunci : pendaftaran online, kepuasan, esqual, rumah sakit