

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG
SEMARANG, SEPTEMBER 2025**

ABSTRAK

Choyria Setya Ulafa

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS YANG MENDAFTAR SECARA ONLINE DAN MENDAFTAR SECARA LANGSUNG DI FASKES PERTAMA KLINIK BALAI KESEHATAN TARAKAN

xv + 72 Hal + 17 Tabel + 4 Gambar

Latar Belakang:

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan. Perbedaan sistem pendaftaran (online dan langsung) berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan. Pendaftaran online menawarkan efisiensi waktu, sementara pendaftaran langsung lebih menekankan interaksi dengan petugas. Di Klinik Balai Kesehatan Tarakan, kedua sistem berjalan bersamaan sehingga perlu dievaluasi tingkat kepuasan pasien.

Metode:

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Jumlah responden sebanyak 72 orang (36 pendaftar online dan 36 pendaftar langsung) yang dipilih dengan purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien dengan skala Likert. Analisis data menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$

Hasil:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mendaftar secara online mayoritas puas (77,8%), sedangkan pada pendaftaran langsung sebagian besar tidak puas (55,6%). Uji Chi-Square memperoleh nilai $p = 0,007$, yang berarti terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan metode pendaftaran.

Kesimpulan:

Terdapat perbedaan bermakna antara kepuasan pasien BPJS yang mendaftar secara online dengan yang mendaftar secara langsung di Faskes Pertama Klinik Balai Kesehatan Tarakan. Sistem pendaftaran online lebih banyak memberikan kepuasan dibandingkan pendaftaran langsung. Hasil ini menunjukkan perlunya optimalisasi sistem pendaftaran online untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: kepuasan pasien, BPJS, pendaftaran online, pendaftaran langsung

Daftar Pustaka: 43 (2013–2024)

**NURSING STUDY PROGRAM
WIDYA HUSADA UNIVERSITY SEMARANG
SEMARANG, SEPTEMBER 2025**

ABSTRACT

Choyria Setya Ulafa

**DIFFERENCES IN SATISFACTION LEVELS OF BPJS PATIENTS
REGISTERING ONLINE AND IN-PERSON AT THE FIRST HEALTH
FACILITY, TARAKAN HEALTH CENTER CLINIC**

xv + 72 Pages + 17 Tables + 4 Figures

Background:

Patient satisfaction is an important indicator of healthcare service quality. Differences in registration systems (online and in-person) have the potential to influence patient perceptions of service. Online registration offers time efficiency, while in-person registration emphasizes interaction with staff. At the Tarakan Health Center Clinic, both systems operate concurrently, making it necessary to evaluate patient satisfaction levels.

Methods:

This study used a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. A total of 72 respondents (36 online registrants and 36 in-person registrants) were selected using purposive sampling. The research instrument was a patient satisfaction questionnaire with a Likert scale. Data analysis used a Chi-Square test with a significance level of $p < 0.05$.

Results:

The results showed that the majority of patients who registered online were satisfied (77.8%), while those who registered in person were dissatisfied (55.6%). The Chi-Square test obtained a p value of 0.007, indicating a significant difference in BPJS patient satisfaction levels based on registration method.

Conclusion:

There was a significant difference in BPJS patient satisfaction between those who registered online and those who registered in person at the Tarakan Health Center Clinic. The online registration system resulted in greater satisfaction than in person registration. These results indicate the need to optimize the online registration system to improve service quality.

Keywords: patient satisfaction, BPJS, online registration, in-person registration

Bibliography: 43 (2013–2024)