

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN VIA SMS GATEWAY DI RSUD TUGUREJO SEMARANG

LINA HANIFAH – 25010114130297

(2018 - Skripsi)

Perkembangan layanan di rumah sakit diikuti dengan adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang bermutu, termasuk penggunaan teknologi. RSUD Tugurejo Semarang telah menerapkan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway sejak 2015. Namun, jumlah keluhan terhadap layanan tersebut dari tahun 2015 hingga 2017 masuk dalam daftar keluhan tertinggi di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan studi *cross-sectional*. Kuesioner diberikan pada 100 responden yang minimal telah menggunakan layanan sebanyak 2 kali. Data penelitian diolah dengan metode univariat dan bivariat dengan uji statistik uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berumur dewasa muda (78%), tingkat pendidikan menengah (65%), bekerja (69%), tingkat pendapatan rendah (66%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan kurang baik (64%). Hasil analisis hubungan menunjukkan ada hubungan tingkat pendidikan ($p = 0,011$), motif ($p = 0,001$), pengalaman ($p = 0,044$), dan harapan ($p = 0,000$) dengan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway. Disarankan bagi rumah sakit untuk memisahkan antrian layanan manual dan SMS gateway, memberikan informasi kepada pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway apabila sistem sedang *error*, dan menyediakan sarana untuk pengaduan yang responsif khusus pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Layanan Elektronik, SMS Gateway