

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Skripsi, September 2022

Annindita Mentari Octaviani

**ANALISA KEPUASAN PASIEN FISIOTERAPI TERHADAP
PENDAFTARAN PASIEN PERJANJIAN (*INDENT*) DENGAN
MENGUNAKAN APLIKASI *E-FIS* DI RS PANTIWILASA CITARUM
SEMARANG TAHUN 2022
(ix + 54 halaman + 17 tabel + 6 lampiran)**

ABSTRAK

Pasien Fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum 90 persen diantaranya merupakan pasien dengan perjanjian atau yang biasa disebut pasien *indent*. Bagian rekam medis bekerja sama dengan bagian fisioterapi dan bagian IT untuk membuat suatu program aplikasi yang diberi nama *E-FIS* untuk dapat mempermudah petugas fisioterapi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien terutama pendaftaran untuk terapi berikutnya. Penelitian dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap aplikasi yang dibuat ini dari 6 dimensi mutu pelayanan menurut WHO yaitu *effective, efficient, accessible, patient-centered, equitable, dan safe*. Penelitian menggunakan analisa univariat. Hasil menunjukkan responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan (66%), umur terbanyak pada >50 th (73%), mayoritas kepesertaan terbanyak BPJS (89%), pendidikan tertinggi SMA (62%), pekerjaan terbanyak pegawai swasta (45%), dan pasien mayoritas beragama islam (67%). Tingkat kepuasan dari dimensi *effective* 86.7%, dimensi *efficient* 93.9%, dimensi *accessible* 88.7.0%, dimensi *patient-centered* 77.5%, dimensi *equitable* 89.7%, dan dimensi *safe* 87.7%. Rata-rata tingkat kepuasan dari 6 dimensi mutu pelayanan 87.3%. Hal ini membuktikan atau menggambarkan dengan diterapkannya aplikasi *E-FIS* pada bagian pendaftaran dengan perjanjian (*indent*) ini secara umum baik dan memuaskan pasien, walaupun masih ada beberapa hal yang belum mencapai harapan pasien sepenuhnya.

Kata Kunci : Aplikasi *E-FIS*, Mutu Layanan, Kepuasan Pelanggan

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Skripsi, September 2022

Annindita Mentari Octaviani

**ANALYSIS OF PHYSIOTHERAPY PATIENT SATISFICATION OF
INDENT REGISTRATION USING E-FIS APPLICATION IN PANTI
WILASA CITARUM SEMARANG HOSPITAL**

(ix + 54 halaman + 17 tabel + 6 lampiran)

ABSTRACT

Physiotherapy patients at Panti Wilasa Citarum Hospital, 90 percent of them are patients with agreements or what are commonly called indent patients. The medical record department cooperates with the physiotherapy department and the IT department to create an application program that can facilitate the physiotherapy staff in providing services to patients, especially registration for the next therapy. The research was conducted to see the level of patient satisfaction with this application from the 6 dimensions of service quality according to WHO, namely effective, efficient, accessible, patient-centered, equitable, and safe. Research using univariate analysis. The results show that most of the respondents are female (66%), the most age is >50 years (73%), the majority of BPJS membership (89%), the highest education is high school (62%), the most jobs are private employees (45%), and the majority of patients are Muslim (67%). The satisfaction level of effective dimension 86.7%, efficient dimension 93.9%, accessible dimension 88.7.0%, patient-centered dimension 77.5%, equitable dimension 89.7%, and safe dimension 87.7%. The average level of satisfaction from the 6 dimensions of service quality is 87.3%. This proves or illustrates the application of the E-FIS application in the registration section with this agreement (indent) is generally good and satisfies the patient, although there are still some things that have not fully met the patient's expectations.

Keyword : *E-FIS* Application, Service Quality, Customer Satisfaction