

ABSTRAK

Nama : Eka Nur Ani Mulkilahi
NIM : 3012221015
Judul : Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran
Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Utama
Bidakara Medical Center Tahun 2025

Perkembangan teknologi informasi mendorong fasilitas kesehatan untuk menerapkan sistem pendaftaran *online* guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan *chatbot* Mekari Qontak terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pasien rawat jalan pengguna layanan pendaftaran *online* dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,541 yang berarti kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* mampu menjelaskan 54,1% variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan *chatbot* Mekari Qontak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi dan kualitas layanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Pendaftaran *Online*, *Chatbot*, Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

Referensi: 10 jurnal, 8 buku, dan 5 sumber daring (2020–2026).

ABSTRACT

Name : Eka Nur Ani Mulkilahi
NIM : 3012221015
Title : *The Influence of Information Quality and Online Registration Service Quality on Outpatient Satisfaction at Bidakara Medical Center Primary Clinic in 2025*

The rapid development of information technology has encouraged healthcare facilities to implement online registration systems to improve service quality and patient satisfaction. This study aims to examine the influence of information quality and the quality of online registration services based on WhatsApp and the Mekari Qontak chatbot on outpatient satisfaction at Bidakara Medical Center Primary Clinic in 2025. This study employed a quantitative method with a cross-sectional research design. Data were collected through questionnaires distributed to 100 outpatients who used the online registration service and were analyzed using multiple linear regression.

The results indicate that both information quality and online registration service quality have a positive and significant effect on patient satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination (R^2) was 0.541, indicating that information quality and online registration service quality explain 54.1% of the variation in patient satisfaction, while the remaining 45.9% is influenced by other factors not examined in this study.

In conclusion, the quality of information and the quality of online registration services based on WhatsApp and the Mekari Qontak chatbot have a positive and significant influence on outpatient satisfaction at Bidakara Medical Center Primary Clinic. Therefore, continuous improvements in information quality and service quality are necessary to enhance patient satisfaction.

Keywords: *Information Quality, Service Quality, Online Registration, Chatbot, Outpatient Satisfaction.*

References: *10 journal articles, 8 books, and 5 online sources (2020–2026).*