



**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN  
*ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS  
KEMAYORAN TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**FATHIA NURUL IZZA**

**1910713063**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
2023**



**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN  
*ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS  
KEMAYORAN TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana**

**FATHIA NURUL IZZA**

**1910713063**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fathia Nurul Izza

NRP : 1910713063

Tanggal : 26 Juni 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Fathia Nurul Izza)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fathia Nurul Izza  
NRP : 1910713063  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Evaluasi Implementasi Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemayoran Tahun 2023*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Fathia Nurul Izza)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Fathia Nurul Izza  
NRP : 1910713063  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Evaluasi Implementasi Sistem Pendaftaran *Online* terhadap  
Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemayoran Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



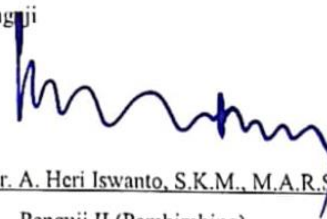
Dr. Hj. Een Kurmaesih, S.K.M., M.Kes.

Ketua Penguji



Agustina, S.K.M., M.Kes.

Penguji I



Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.

Penguji II (Pembimbing)



Desmayati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES



Arga Buntara, SKM, M.PH

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditandatangani di : Jakarta

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023

# EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEMAYORAN TAHUN 2023

**Fathia Nurul Izza**

## **Abstrak**

Beberapa kendala yang dihadapi selama implementasi pendaftaran *online*, antara lain kurangnya partisipasi masyarakat, tidak lengkapnya daftar poli di aplikasi, keterbatasan petugas loket pendaftaran, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas Kemayoran. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 172 pasien pendaftaran *online*. Penelitian ini menggunakan uji *chi-square* dan alternatifnya untuk analisis hubungan tiap variabel. Hasil penelitian menunjukkan usia ( $p = 0.999$ ), jenis kelamin ( $p = 1.000$ ), tingkat pendidikan ( $p = 1.000$ ), dan pekerja ( $p = 0.633$ ) tidak ada hubungan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi isi ( $p = 0.046$ ), dimensi akurasi ( $p = 0.002$ ), dimensi format ( $p = 0.000$ ), dimensi kemudahan penggunaan ( $p = 0.000$ ), dan dimensi ketepatan waktu ( $p = 0.006$ ) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan karakteristik individu terhadap kepuasan pasien dan terdapat hubungan dimensi EUCS terhadap kepuasan pasien. Disarankan bagi Puskesmas Kemayoran untuk melakukan evaluasi secara berkala, menyampaikan keluhan pasien kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas aplikasi, mempersingkat alur pendaftaran *online*, dan menambah jumlah petugas loket pendaftaran.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Metode EUCS, Pendaftaran *Online*

# **THE EVALUATION OF ONLINE REGISTRATION SYSTEM IMPLEMENTATION ON PATIENT SATISFACTION AT KEMAYORAN PUSKESMAS IN 2023**

**Fathia Nurul Izza**

## **Abstract**

Several obstacles were encountered during the implementation of online registration, including lack of community involvement, incomplete list of poly in the application, limited counter officers, and others. This study aims to evaluate the implementation of an online registration system on patient satisfaction using the End User Computing Satisfaction method at Puskesmas Kemayoran. The study used a cross-sectional design. Data collection used questionnaires to 172 online registration patients. This study used the chi-square test and its alternatives to analyze the relationship of each variable. The results showed that age ( $p = 0.999$ ), gender ( $p = 1.000$ ), education level ( $p = 1.000$ ), and employment ( $p = 0.633$ ) had no relationship with patient satisfaction, while the content ( $p = 0.046$ ), accuracy ( $p = 0.002$ ), format ( $p = 0.000$ ), ease of use ( $p = 0.000$ ), and timeliness ( $p = 0.006$ ) had a relationship with patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is no relationship between individual characteristics and patient satisfaction and there is a relationship between EUCS dimensions and patient satisfaction. It is recommended for Puskesmas Kemayoran to conduct periodic evaluations, convey patient complaints to related parties to improve application quality, simplify the online registration flow, and increase the number of registration counter officers.

**Keyword** : Patient Satisfaction, EUCS Method, Online Registration

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Implementasi Sistem Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemayoran Tahun 2023”. Skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan UPN “Veteran” Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari seluruh pihak terkait. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Bapak Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S., Ibu Agustina, SKM, M.Kes, dan Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes selaku dosen yang telah banyak memberikan dukungan dan arahnya yang sangat bermanfaat bagi penulis. Terima kasih kepada Puskesmas Kemayoran dan Puskesmas Cempaka Putih yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, uji validitas dan reliabilitas, serta responden yang telah berkenan menjadi subjek dalam penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta, Bapak Dadun Abdurahman dan Ibu Dwi Kurniawati, kakak, Alifah Winda Nur’anini, dan keluarga besar yang telah banyak mendoakan, memberikan dukungan, dan semangat. Terima kasih juga kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 26 Juni 2023

Penulis

Fathia Nurul Izza



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Kepuasan Pasien .....	7
II.2 Pelayanan Pendaftaran.....	9
II.3 Evaluasi Sistem Pendaftaran <i>Online</i> .....	11
II.4 Penelitian Terdahulu .....	14
II.5 Kerangka Teori .....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
III.1 Kerangka Konsep.....	18
III.2 Hipotesis Penelitian .....	19
III.3 Definisi Operasional .....	20
III.4 Desain Penelitian .....	22
III.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
III.7 Sumber Data .....	23
III.8 Instrumen Penelitian .....	23
III.9 Validitas Dan Reliabilitas .....	24
III.10 Pengolahan Data .....	26
III.11 Teknik Analisis Data .....	26
III.12 Etika Penelitian .....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	28
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
IV.2 Hasil Analisis Univariat.....	29
IV.3 Hasil Analisis Bivariat.....	31

IV.4 Pembahasan .....	33
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	49
BAB V PENUTUP.....	50
V.1 Kesimpulan.....	50
V.2 Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2	Definisi Operasional .....	20
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi EUCS dan Kepuasan Pasien ....	24
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas .....	26
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	29
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi EUCS dan Kepuasan Pasien..	30
Tabel 7	Hubungan Variabel Independen terhadap Kepuasan Pasien.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	17
Gambar 2	Kerangka Konsep .....	18

## DAFTAR SINGKATAN

EUCS	End User Computing Satisfaction
OR	Odds Ratio

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedule* Rencana Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 5 Lembar Penjelasan Setelah Persetujuan (PSP)
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner
- Lampiran 8 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi EUCS dan Kepuasan Pasien
- Lampiran 10 Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 11 Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 12 Tabulasi Data
- Lampiran 13 Surat Pernyataan Plagiarisme
- Lampiran 14 Hasil *TurnItIn*