



**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN
RUMAH SAKIT BERBASIS *WEBSITE* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BUDI KEMULIAAN TAHUN 2024**

SKRIPSI

TANIA RAHMAYANTI

2010713148

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**



**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN
RUMAH SAKIT BERBASIS *WEBSITE* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BUDI KEMULIAAN TAHUN 2024**

PROPOSAL SKRIPSI

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

TANIA RAHMAYANTI

2010713148

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tania Rahmayanti
NIM : 2010713148
Tanggal : 25 Juni 2024

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

Jakarta, 25 Juni 2024

Yang Menyatakan



(Tania Rahmayanti)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tania Rahmayanti
NRP : 2010713148
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetuju 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 Penerapan Aplikasi Pelayanan Rumah Sakit Berbasis *Website* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Tahun 2024”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi 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 : 25 Juni 2024

Menyatakan




(Tania Rahmayanti)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Tania Rahmayanti
NRP : 2010713148
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Evaluasi Penerapan Aplikasi Pelayanan Rumah Sakit
Berbasis *Website* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien
Rawat Jalan di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Tahun 2024


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


Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.

Ketua Penguji


Apc. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD


Penguji I


Desmawati, S.Kp, M/Kep, Sp.Mat, PhD

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta


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

Penguji II (Pembimbing)


Dr. Chandrayani Simanjourang, S.K.M., M. Epid

Koordinator Program Studi Kesehatan
Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 25 Juni 2024

EVALUASI PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN RUMAH SAKIT BERBASIS *WEBSITE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BUDI KEMULIAAN TAHUN 2024

Tania Rahmayanti

Abstrak

Aplikasi layanan kesehatan berbasis *website* telah banyak digunakan di beberapa instansi kesehatan seperti rumah sakit. Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa pelaporan terhadap kegiatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan wajib dilakukan oleh rumah sakit dalam bentuk SIMRS. Pada penerapan aplikasi layanan kesehatan masih terdapat kendala, salah satunya pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur berdasarkan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama proses penyelenggaraan kesehatan. Tujuan penelitian dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerapan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan. Penelitian dilakukan dengan desain studi *cross sectional* dan besaran sampel penelitian sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan aplikasi G-Power. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan *chi-square*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan variabel kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, sikap pengguna, kecenderungan penggunaan dan kondisi nyata pengguna dengan nilai ($p\text{-value} = 0,000$). Kesimpulan dari penelitian yaitu kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, sikap pengguna, kecenderungan penggunaan dan kondisi nyata pengguna memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan. Saran yang dapat dilakukan oleh rumah sakit yaitu melakukan evaluasi secara berkala pada penggunaan *website*.

Kata Kunci : Pelayanan Rumah Sakit, Website Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

EVALUATION OF THE APPLICATION OF WEB-BASED HOSPITAL SERVICE APPLICATIONS TO THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENTS AT BUDI KEMULIAAN HOSPITAL IN 2024

Tania Rahmayanti

Abstract

Web-based health service applications have been widely used in several health agencies such as hospitals. According to Law Number 44 of 2009 concerning Hospitals states that reporting on all activities of organizing health services must be carried out by hospitals in the form of SIMRS. In the application of health service applications there are still obstacles, one of which is patient satisfaction. Patient satisfaction is measured based on the results of the patient's assessment of the services provided during the health organization process. The purpose of the study was to analyze the level of outpatient satisfaction with the application of web-based hospital service applications at Budi Kemuliaan Hospital. The research was conducted with a *cross sectional* study design and the study sample size was 97 respondents determined using the G-Power application. Data analysis was carried out univariate and bivariate with *chi-square*. The results of the analysis show that there is a significant relationship between the level of satisfaction of outpatients and the variables of ease of use, benefits of use, user attitudes, likelihood of and real user conditions ($p\text{-value} = 0.000$). The conclusion of the study is that ease of use, benefits of use, user attitudes, tendency to use and real user conditions have a significant relationship to the level of satisfaction of outpatients who use the website at Budi Kemuliaan Hospital. Recommendations that can be made are periodic evaluations on the use of the website.

Keywords : Hospital Service, Hospital Website, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Esa dan kepada Nabi Muhammad SAW karena atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Judul yang dipilih pada skripsi ini adalah **“Evaluasi Penerapan Aplikasi Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Website Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Tahun 2024”**. skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir jurusan Kesehatan Masyarakat Program Sarjana UPN “Veteran” Jakarta.

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, yaitu Bapak Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S. yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga kepada Direktur Rumah Sakit Budi Kemuliaan, Jakarta Selatan yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di Rumah Sakit tersebut dan terima kasih kepada seluruh responden yaitu pasien umah Sakit Budi Kemuliaan, Jakarta Pusat yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua, adik-adik saya teman saya bernama Jovita, Shifa dan teman-teman yang tidak dapat saya sebut satu per satu, yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyusun penelitian ini. Serta kepada teman-teman dan rekan satu bimbingan serta rekan lainnya yang turut memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan proposal skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulissampaikan kepada diri penulis sendiri yang telah berjuang dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Jakarta, 28 Maret 2024

Penulis

Tania Rahmayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
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	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Rumah Sakit	9
II.2 Evaluasi Penerapan Pelayanan Kesehatan	11
II.3 Kepuasan Pelayanan Terhadap Pasien.....	13
II.4 Aplikasi Berbasis <i>Website</i>	19
II.5 Penelitian Terdahulu	21
II.6 Kerangka Teori.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
III.1 Kerangka Konsep	27
III.2 Definisi Operasional	28
III.3 Hipotesis Penelitian	32
III.4 Desain Penelitian	32
III.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
III.7 Teknik Pengumpulan Data.....	34
III.8 Instrumen Penelitian	35
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
III.10 Teknik Analisis Data	40
III.11 Tahap Pengolahan Data	40
III.12 Etika Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
IV.2 Hasil Penelitian.....	43
IV.3 Pembahasan.....	52
IV.4 Keterbatasan Penelitian.....	66

BAB V PENUTUP	67
V.1 Kesimpulan.....	67
V.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2	Definisi Operasional.....	28
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel.....	38
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 5	Hasil Analisis Univariat Karakteristik Responden.....	43
Tabel 6	Hasil Analisis Univariat Technology Acceptance Model	44
Tabel 7	Hasil Analisis Univariat Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 8	Hasil Analisis Bivariat.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	26
Gambar 2	Kerangka Konsep	27
Gambar 3	Gedung Rumah Sakit Budi Kemuliaan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Time Schedule
- Lampiran 2 Penjelasan Setelah Persetujuan (PSP)
- Lampiran 3 Informed Consent
- Lampiran 4 Lembar Permohonan Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Permohonan Uji Etik
- Lampiran 7 Lembar Layak Etik
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Univariat Karakteristik Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Univariat Independen dan Dependen
- Lampiran 12 Hasil Uji Bivariat
- Lampiran 13 Tabulasi Data
- Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Monitoring
- Lampiran 16 Lembar Pernyataan Plagiarisme