



**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM
PENDAFTARAN *ONLINE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

SKRIPSI

NABILA ERINAPUTRI

2010713137

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



**ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM
PENDAFTARAN *ONLINE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024**

SKRIPSI

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

NABILA ERINAPUTRI

2010713137

**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 dengan benar.

Nama : Nabila Erinaputri

NIM : 2010713137

Tanggal : 19 Juni 2024

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

Jakarta, 19 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Nabila Erinaputri)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nabila Erinaputri
NRP : 2010713137
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

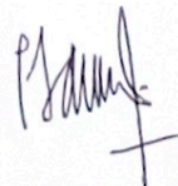
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Analisis Kualitas Implementasi Sistem Pendaftaran Online Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* di Puskesmas Pondok Sukmajaya Tahun 2024.”

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 : 19 Juni 2024

Yang menyatakan,



Nabila Erinaputri

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:



Nama : Nabila Erinaputri
NIM : 2010713137
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Implementasi Sistem Pendaftaran *Online*
Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode
Servqual di Puskesmas Pondok Sukmajaya 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, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



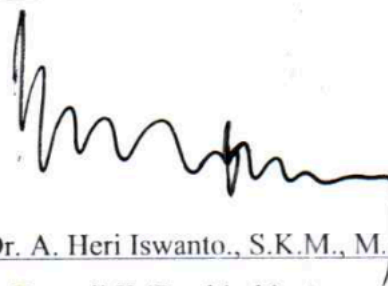
Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M

Ketua Penguji



Dr. Hj. Een Kurnaesh, S.K.M., M.Kes
Penguji I

Desmawati, SKp., 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 Simanjorang, S.K.M., M.Epid

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 25 Juni 2024

ANALISIS KUALITAS IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIHEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TAHUN 2024

Nabila Erinaputri

Abstrak

Pendaftaran *online* untuk pasien merupakan bentuk penerapan teknologi di bidang kesehatan yang memiliki manfaat positif bagi peningkatan pelayanan khususnya pada peningkatan kepuasan pasien. Beberapa permasalahan terjadi pada Puskesmas Pondok Sukmajaya dalam pelayanan pendaftaran *online* pasien ialah adanya kesulitan teknis dimana terkadang sistem pada *website error*, belum terintegrasikannya sistem daftar *online* puskesmas pada aplikasi Mobile JKN, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di Puskesmas Pondok Sukmajaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan total sampel 105 responden yaitu pasien yang telah melakukan pendaftaran secara *online* di sistem *website*. Hasil dari penelitian ini didapati nilai rata-rata skor harapan yaitu sebesar 4,85 dan skor kenyataan yaitu sebesar 4,12 dengan nilai *gap service quality* sebesar -0,73. Kemudian, terdapat 6 item pernyataan pada kuadran I berdasarkan *Importance Performance Analysis* yang dianggap penting dan menjadi prioritas utama yang butuh mendapatkan perbaikan.

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Pendaftaran Online, Kepuasan Pasien*

ANALYSIS OF THE QUALITY OF ONLINE REGISTRATION SYSTEM IMPLEMENTATION ON PATIENT SATISFACTION USING THE SERVQUAL METHOD AT PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA IN 2024

Nabila Erinaputri

Abstract

Online patient registration is an example of the application of technology in the health sector which has benefits for improving services, especially increasing patient satisfaction. Several problems occurred at Puskesmas Pondok Sukmajaya in the online patient registration service, including technical difficulties where sometimes the system on the website had errors, had not been integrated into the Mobile JKN App, etc. This research aims to analyze the implementation of the online registration system on patient satisfaction using the Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data collection used questionnaire to 105 online registration patients. The results of this research showed that the average of expected score (4,85) and perceived score (4,12) with service quality gap (-0,73). There are 6 statement items in quadrant I based on Importance Performance Analysis which are considered important and are the main priority that need improvement.

Keyword : Service Quality, Importance Performance Analysis, Online Registration, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Implementasi Sistem Pendaftaran *Online* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* di Puskesmas Pondok Sukmajaya Tahun 2024”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
2. Bapak Prof. Acim Heri Iswanto, S.K.M., MARS., Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes, dan Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M. selaku dosen yang telah memberikan banyak dukungan dan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
3. Puskesmas Pondok Sukmajaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh kerabat, terlebih kepada Uyong, Vania, Seruni, Epuy, Balqis, Sarah, Anin, Najla, Upi, Risa, Zalfa, Sipa, Khalisa, Bahiizza, Fanny, Oca, Zahra, dan Risma yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 13 Juni 2024

Penulis

Nabila Erinaputri

DAFTAR ISI

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 SINGKATAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	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 Konsep Puskesmas	7
II.2 Pelayanan Pendaftaran Pasien.....	9
II.3 Kepuasan Pasien.....	11
II.4 Metode Servqual	14
II.5 Kerangka Teori.....	17
II.6 Tabel Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
III.1 Kerangka Konsep	22
III.2 Definisi Operasional.....	23
III.3 Desain Penelitian.....	28
III.4 Populasi dan Sampel Penelitian	28
III.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
III.6 Metode Pengumpulan Data	29
III.7 Instrumen Penelitian.....	29
III.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
III.9 Analisis Data	32
III.10 Pengolahan Data.....	35
III.11 Etika Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
IV.2 Analisis Objek Penelitian	38
IV.3 Hasil Penelitian	39
IV.4 Pembahasan.....	58

IV.5 Keterbatasan Penelitian	63
BAB V PENUTUP	64
V.1 Kesimpulan.....	64
V.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2	Definisi Operasional.....	23
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	39
Tabel 4	Nilai Servqual Dimensi Keandalan.....	41
Tabel 5	Nilai Servqual Dimensi Ketanggapan.....	43
Tabel 6	Nilai Servqual Dimensi Jaminan.....	44
Tabel 7	Nilai Servqual Dimensi Bukti Fisik.....	45
Tabel 8	Nilai Servqual Dimensi Empati.....	47
Tabel 9	Nilai Servqual Per Dimensi.....	48
Tabel 10	Tingkat Kenyataan.....	49
Tabel 11	Akumulasi Tingkat Kenyataan.....	50
Tabel 12	Tingkat Kepentingan.....	50
Tabel 13	Akumulasi Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 14	Tingkat Kesesuaian Per Pernyataan.....	52
Tabel 15	Tingkat Kesesuaian Keseluruhan.....	54
Tabel 16	Perbaikan Prioritas.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	17
Gambar 2	Kerangka Konsep.....	22
Gambar 3	Skema Diagram IPA.....	34
Gambar 4	Gedung Puskesmas Pondok Sukmajaya.....	37
Gambar 5	Struktur Organisasi Puskesmas Pondok Sukmajaya.....	38
Gambar 6	Tampilan Halaman Website Pendaftaran Online.....	39
Gambar 7	Diagram IPA.....	56

DAFTAR SINGKATAN

AI	: <i>Artificial Intelligence</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
E-Servqual	: <i>Electronic Service Quality</i>
FAQ	: <i>Frequently Asked Questions</i>
IPA	: Importance Performance Analysis
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RSJD	: Rumah Sakit Jiwa Daerah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
Servqual	: <i>Service Quality</i>
SMS	: <i>Short Message Service</i>
SPO	: Standar Prosedur Operasional
UKM	: Unit Kesehatan Masyarakat
UKP	: Unit Kesehatan Perseorangan
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Dinas
URL	: <i>Uniform Resource Locators</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedule* Rencana Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 4 Lembar Penjelasan Setelah Persetujuan (PSP)
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner
- Lampiran 7 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 8 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 9 Data Jawaban Responden Terhadap Kenyataan Pasien
- Lampiran 10 Data Jawaban Responden Terhadap Harapan Pasien
- Lampiran 11 Hasil Analisis Distribusi Karakteristik Responden
- Lampiran 12 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 13 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 14 Hasil Turnitin