



**EVALUASI PELAKSANAAN PENDAFTARAN *ONLINE* BAGI  
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN MUTU  
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM HERMINA DEPOK**

**SKRIPSI**

**ANNISYA PUTRI SALSABILA**

**2110713100**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2025**



**EVALUASI PELAKSANAAN PENDAFTARAN *ONLINE* BAGI  
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN MUTU  
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM HERMINA DEPOK**

**SKRIPSI**

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

**ANNISYA PUTRI SALSABILA**

**2110713100**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Annisya Putri Salsabila

NIM : 2110713100

Tanggal : 13 Januari 2025

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

Jakarta, 13 Januari 2025

Yang Menyatakan,



( Annisya Putri Salsabila )

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Annisya Putri Salsabila  
NIM : 2110713100  
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: Evaluasi Pelaksanaan Pendaftaran *Online* Bagi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Hermina Depok

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: 13 Januari 2025

Yang menyatakan,



Annisya Putri Salsabila

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Annisya Putri Salsabila  
NIM : 2110713100  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Evaluasi Pelaksanaan Pendaftaran *Online* Bagi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Hermina Depok

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



Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.

Ketua Penguji



Cahya Arbi, S.K.M., M.K.M.



Apt. Riswandy Wasir., S.Farm, MPH., Phd.

Penguji II (Pembimbing)



Desmiyanti, S.K.M., M.Kep., Sp.Sep.Mat., Ph.D.  
Dekan FIKHS "Veteran" Jakarta



Dr. Chandrayani Simanjong, S.K.M., M.Epid.  
Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Seminar : 13 Januari 2025

# EVALUASI PELAKSANAAN PENDAFTARAN *ONLINE* BAGI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM HERMINA DEPOK

Annisya Putri Salsabila

## Abstrak

Pendaftaran *online* merupakan salah satu inovasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Melalui pendaftaran pasien dengan metode *online* pelaksanaan pendaftaran akan menjadi lebih efisien karena dapat memangkas waktu pendaftaran yang mengakibatkan berkurangnya waktu tunggu pasien dalam mengakses pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya pendaftaran *online* terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya berupa gangguan sistem serta kurangnya informasi mengenai alur pendaftaran *online* bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pendaftaran *online* bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Hermina Depok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelaksanaan. Pengumpulan data dilakukan pada bulan November hingga Desember 2024. Evaluasi difokuskan pada analisis menggunakan indikator input, proses, dan output. Dari hasil penelitian didapatkan pelaksanaan pendaftaran *online* sudah cukup membantu pasien dan petugas namun masih belum cukup memuaskan dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Faktor penghambat diantaranya merupakan kurangnya akses informasi mengenai alur tahapan pendaftaran dan fitur sistem yang masih terbatas dan keterlambatan petugas dalam update jadwal dokter yang mengakibatkan sering terjadinya kesalahan input data dan penjadwalan pasien dan menimbulkan keluhan. Dengan pemanfaatan faktor pendukung berupa SDM yang berkompeten dan keunggulan sistem dalam memangkas waktu pendaftaran dan penumpukan pasien serta kemudahan akses dapat menjadi strategi baik untuk menjadi strategi perbaikan sistem.

**Kata Kunci** : Evaluasi, Pendaftaran *Online*, Rawat Jalan, Mutu Pelayanan, Kepuasan

# ***EVALUATION OF ONLINE REGISTRATION IMPLEMENTATION FOR OUTPATIENT PATIENTS ON SERVICE QUALITY SATISFACTION AT HERMINA DEPOK GENERAL HOSPITAL***

**Annisya Putri Salsabila**

## **Abstract**

*Online registration is one of the service innovations aimed at improving the efficiency and comfort of patients in accessing healthcare services. Through online patient registration, the registration process will become more efficient as it can reduce registration time, resulting in shorter waiting times for patients to access services. However, in its implementation, online registration faces several obstacles, such as sistem disruptions and a lack of information regarding the online registration process for patients. This study aims to evaluate the implementation of online registration for outpatient patients at Hermina General Hospital Depok. This research uses qualitative methods with in-depth interviews, observations, and document reviews, including Standard Operating Procedures (SOP) and implementation flow. Data collection was conducted from November to December 2024. The evaluation is focused on analysis using input, process, and output indicators. From the research results, it was found that the implementation of online registration has been quite helpful for patients and staff, but it is still not satisfactory due to several obstacles in its execution. The inhibiting factors include the lack of access to information regarding the registration process and the limited features of the sistem, as well as delays by staff in updating the doctor's schedule, which often result in data input errors and patient scheduling issues, leading to complaints. By utilizing supporting faktors such as competent human resources and the sistem's advantages in reducing registration time and patient backlog, as well as ease of access, it can become a good strategy for sistem improvement.*

**Keyword** : *Evaluation, Online Registration, Outpatient Care, Service Quality, Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya tulis ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Oktober 2024 ini adalah Evaluasi Pelaksanaan Pendaftaran *Online* Bagi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Hermina Depok. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., Phd. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua penulis yaitu bapak Benny Hidayat dan ibu Cuce Utami serta Dealyra Putri Larasati dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Jimmy Ilyas yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Serta ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Adzkiyana, Naira, Salsa, Nadiyahul, Annisa, Hersica, Untsa, Tiara, dan Nawa selaku teman-teman dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini.

Jakarta, 13 Januari 2025

Penulis



Annisya Putri Salsabila



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
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 GRAFIK .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penulisan .....	5
I.4 Manfaat Penulisan .....	5
I.5 Ruang Lingkup.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Kepuasan Pasien .....	8
II.2 Mutu Pelayanan dan Layanan Pendaftaran <i>Online</i> .....	10
II.3 Penelitian Terkait .....	16
II.4 Kerangka Teori .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
III.1 Kerangka Konsep .....	22
III.2 Definisi Istilah .....	24
III.3 Desain Penelitian .....	28
III.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
III.5 Sumber Data .....	28
III.6 Informan Penelitian .....	28
III.7 Teknik Pengumpulan Data .....	30
III.8 Instrumen Penelitian .....	30
III.9 Validasi Data .....	31
III.10 Analisis Data .....	31
III.11 Etika Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
IV.1 Gambaran umum Rumah Sakit Hermina Depok.....	34
IV.2 Hasil .....	34

IV.3 Pembahasan .....	65
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	80
V.1 Kesimpulan .....	80
V.2 Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terkait.....	16
Tabel 2	Definisi Istilah.....	21
Tabel 3	Informan Penelitian.....	28
Tabel 4	Karakteristik Informan.....	34
Tabel 5	Hasil Telaah Data dan Observasi Indikator SDM.....	36
Tabel 6	Hasil Observasi Lapangan Ketersediaan Informasi.....	40
Tabel 7	Hasil Telaah Data Pemeliharaan Sistem.....	41
Tabel 8	Hasil Telaah Dokumen SOP Pendaftaran <i>Online</i> .....	46
Tabel 9	Hasil Telaah Data dan Observasi Waktu Pendaftaran.....	46
Tabel 10	Hasil Telaah Dokumen Anggaran.....	47
Tabel 11	Hasil Telaah Data dan Observasi <i>Respond Time</i> .....	56
Tabel 12	Hasil Observasi Sarana Komunikasi.....	58
Tabel 13	Hasil Telaah Data SOP Audit dan Evaluasi Unit.....	62
Tabel 14	Telaah Data Sekunder Pelaksanaan Audit dan Evaluasi Unit 2024.....	62
Tabel 15	Hasil Telaah Data Indikator Mutu Pelayanan RSUD Hermina Depok.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	21
Gambar 2	Kerangka Konsep.....	22
Gambar 3	Gedung Rumah Sakit Umum Hermina Depok.....	34
Gambar 4	Aplikasi <i>Mobile</i> Hermina.....	37
Gambar 5	Informasi <i>Mobile</i> Hermina.....	38
Gambar 6	Alur Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan.....	49
Gambar 7	Sarana Komplain Pasien Melalui <i>Website</i> .....	57
Gambar 8	Alur Proses Komplain Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan.....	62

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Jumlah Komplain Pasien Terkait Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Hermina Depok Tahun 2024.....	60
Grafik 2	Jumlah Pendaftar <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Tahun 2024.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Time Schedule</i>
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Persetujuan Penelitian
Lampiran 4	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 5	Surat Persetujuan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 6	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 7	Identitas Subjek Penelitian
Lampiran 8	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 9	Formulir Persetujuan Informan ( <i>Informed Consent</i> )
Lampiran 10	Pedoman Wawancara Mendalam
Lampiran 11	Pedoman Telaah Dokumen
Lampiran 12	Pedoman Observasi Lapangan
Lampiran 13	Transkrip Hasil Wawancara Mendalam
Lampiran 14	Dokumentasi
Lampiran 15	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 16	Hasil Plagiarisme