



**ANALISIS KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE*
RAWAT JALAN BERBASIS APLIKASI DENGAN METODE
EUCS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA BRIMOB TAHUN 2025**

SKRIPSI

DEWI SYAIDAH NAFISAH

2110713027

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



**ANALISIS KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE*
RAWAT JALAN BERBASIS APLIKASI DENGAN METODE
EUCS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA BRIMOB TAHUN 2025**

SKRIPSI

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

DEWI SYAIDAH NAFISAH

2110713027

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dewi Syaidah Nafisah

NIM : 2110713027

Tanggal : 24 Juni 2025

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

Jakarta, 24 Juni 2025

Yang Menyatakan,



(Dewi Syaidah Nafisah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Dewi Syaidah Nafisah
NIM : 2110713027
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Kualitas Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Berbasis Aplikasi Dengan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan "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: 24 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Dewi Syaidah Nafisah)

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dewi Syaidah Nafisah
NIM : 2110713027
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Kualitas Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Berbasis Aplikasi Dengan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025.

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


Apt. R. Wandi Wasir, S. Farm., M.P.H., PhD.

Penguji I

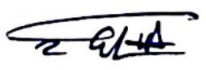

Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.

Penguji II (Pembimbing)


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

DEKAN

Dekan FKIS UPN "Veteran" Jakarta


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

Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 24 Juni 2025

ANALISIS KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE* RAWAT JALAN BERBASIS APLIKASI DENGAN METODE EUCS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BRIMOB TAHUN 2025

Dewi Syaidah Nafisah

Abstrak

Pendaftaran *online* merupakan salah satu komponen dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbasis aplikasi *mobile*. Sistem ini telah banyak diterapkan di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk RSU Bhayangkara Brimob, sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, dalam implementasinya masih terdapat beberapa hambatan teknis berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna atau pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas dan mengidentifikasi faktor yang berhubungan dalam menentukan kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran *online* RSU Bhayangkara Brimob menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 100 pasien rawat jalan diperoleh melalui teknik *purposive sampling* dan ditentukan menggunakan aplikasi *G-Power*. Analisis data dengan cara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi EUCS dengan kepuasan pasien, yaitu dimensi isi (*p-value* 0,038), akurasi (*p-value* 0,013), format atau tampilan (*p-value* 0,038), kemudahan penggunaan (*p-value* 0,000), dan ketepatan waktu (*p-value* 0,002). Disarankan agar pihak rumah sakit melakukan pemeliharaan sistem secara rutin untuk meminimalisir gangguan teknis yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: Pendaftaran *Online*, Kepuasan Pasien, EUCS

QUALITY ANALYSIS OF THE ONLINE OUTPATIENT REGISTRATION SYSTEM BASED ON THE APPLICATION WITH THE EUCS METHOD ON PATIENT SATISFACTION AT THE BHAYANGKARA BRIMOB HOSPITAL IN 2025

Dewi Syaidah Nafisah

Abstract

Online registration is an integral part of the implementation of mobile-based Hospital Management Information Systems (HMIS). This system has been widely adopted across various healthcare facilities, including Bhayangkara Brimob General Hospital, as an effort to enhance service efficiency and patient satisfaction. However, several technical challenges remain during its implementation, which may affect user or patient satisfaction. This study aims to assess the quality of the online registration application and identify the factors associated with patient satisfaction at Bhayangkara Brimob General Hospital using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) framework. This study utilized a quantitative method with a cross-sectional design. A total of 100 outpatient participants were selected using purposive sampling, and the minimum required sample size was calculated using G-power software. Data analysis was conducted using univariate and bivariate methods with the chi-square test. The results revealed a significant relationship between EUCS dimensions and patient satisfaction, including content (p-value = 0.038), accuracy (p-value = 0.013), format (p-value = 0.038), ease of use (p-value = 0.000), and timeliness (p-value = 0.002). It is recommended that the hospital regularly maintain the system to minimize technical issues that could negatively impact patient comfort and satisfaction.

Keywords: Online Registration, Patient Satisfaction, EUCS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Penerapan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Berbasis Aplikasi Dengan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis ingin mengucapkan kepada petugas kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob dan para informan yang telah berperan dalam keberlangsungan penelitian ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran yang bermanfaat. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada seluruh responden yang telah membantu jalannya penelitian ini. Disamping itu, terima kasih juga disampaikan kepada Ibu, Bapak, kakak dan adik yang selalu mendoakan penulis serta memberikan dukungan penuh dalam menyusun penelitian ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Mutia, Wulan, Firda, Raisya dan teman-teman lainnya selaku rekan perjuangan yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyusun penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kepada diri penulis sendiri karena telah berjuang dalam melewati proses ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan serta kritik yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi para pembaca.

Jakarta, 24 Juni 2025



Dewi Syaidah Nafisah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 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	 7
II.1 Kepuasan Pasien	7
II.2 Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	10
II.3 Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan	12
II.4 Kualitas Pelayanan	13
II.5 Penelitian Terdahulu	15
II.6 Kerangka Teori	19
 BAB III METODE PENELITIAN	 20
III.1 Kerangka Konsep	20
III.2 Definisi Operasional	21
III.3 Hipotesis Penelitian	24
III.4 Desain Penelitian	26
III.5 Lokasi dan Tempat Waktu Penelitian	26
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian	26
III.7 Sumber Data	28
III.8 Instrumen Penelitian	28
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
III.10 Pengolahan Data	30
III.11 Analisis Data	32
III.12 Etika Penelitian	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 34
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
IV.2 Analisis Objek Penelitian	34
IV.3 Hasil Penelian	35
IV.4 Pembahasan Penelitian	42

IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP.....	60
V.1 Kesimpulan	60
V.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2	Definisi Operasional	21
Tabel 3	Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 5	<i>Coding</i> Penelitian.....	31
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	35
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Variabel EUCS dan Kepuasan Pasien	37
Tabel 8	Hasil Analisis Bivariat	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	19
Gambar 2	Kerangka Konsep	20
Gambar 3	Tampilan Aplikasi RSUD Bhayangkara Brimob	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Time Schedule</i>
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 3	Surat Pengantar Izin Studi Penduluan
Lampiran 4	Surat Pengajuan Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Surat Pengantar Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan data
Lampiran 7	Surat Pengantar Pelaksanaan Penelitian
Lampiran 8	Etik Penelitian
Lampiran 9	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 10	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 11	Kuesioner Penelitian
Lampiran 12	Hasil Data Kuesioner Responden
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 14	Hasil Uji Univariat
Lampiran 15	Hasil Uji Bivariat
Lampiran 16	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 17	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 18	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 19	Hasil Turnitin