



UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)

Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayan Darat I Kec. Medan Timur, Sumut

Kode Pos 20239, Telp (061) 6645670 Fax. (061) 6618457

Email : info@uimedan.ac.id Website : <http://uimedan.ac.id>

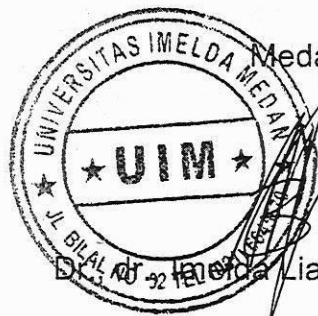
Nomor : 496/UIM/V/2023/e
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Survei Awal

Kepada Yth,
Direktur Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia
Jl. Bilal No. 24 Kel. Pulo Brayan Darat I Medan
di - Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan akan diadakannya penelitian dalam rangka penulisan Skripsi, maka dengan ini kami mohon kepada Direktur Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia untuk memberikan izin melakukan survei awal atas :

Nama : TEMAZARO DAELI
NIM : 1913363034
Program Studi : MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Medan, 24 Mei 2023

Rektor

dr. Imelda Liana Ritonga, S.Kp., M.Pd, MN



PT. IMELDA PEKERJA INDONESIA
RSU. IMELDA PEKERJA INDONESIA

Jl. Bilal No. 24, Telp. (061) 6610072- 6631380-6630196 Fax. (061) 6618457

Pulo Brayan Darat I Kec. Medan Timur Pos 20239

Email : ritonga.imelda@gmail.com

Website : <http://rsuimelda.co.id>

Medan, 29 Juli 2023

No : 1097 /RSU.IPI/VII/2023
Lamp : -
Hal : Izin Melakukan Survei Awal

Kepada Yth,
Rektor Universitas Imelda Medan (UIM)
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat saudara nomor : 496/UIM/V/2023/e, tanggal 24 Mei 2023, perihal Permohonan Izin Survei Awal, maka dengan ini kami sampaikan bahwa nama yang tersebut di bawah ini **Disetujui** untuk melakukan Survei Awal di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan. Adapun nama mahasiswa/i tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Temazaro Daeli

NIM : 1913363034

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN Di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
RSU. Imelda Pekerja Indonesia

(dr. Hedy Tan, MARS, MOG, Sp. OG)
Direktur

Cc. File



UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)

Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayan Darat I Kec. Medan Timur, Sumut

Kode Pos 20239, Telp (061) 6645670 Fax. (061) 6618457

Email : info@uimedan.ac.id Website : <http://uimedan.ac.id>

Nomor : 821/UIM/VII/2023/e
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Direktur Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia
Jl. Bilal No. 24 Kel. Pulo Brayan Darat I Medan
di - Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan akan diadakannya penelitian dalam rangka penulisan Skripsi, maka dengan ini kami mohon kepada Direktur Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia untuk memberikan izin melakukan penelitian atas :

Nama : TEMAZARO DAELI
NIM : 1913363034
Program Studi : MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

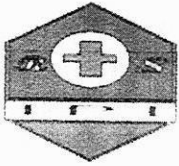
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Medan, 31 Juli 2023

Rektor



Dr. Imelda Liana Ritonga, S.Kp., M.Pd, MN



PT IMELDA PEKERJA INDONESIA
RSU IMELDA PEKERJA INDONESIA

U. Bilal No. 24 Telp. (061) 6610071-6631380-6630196 Fax. (061) 6618457

Pulo Brayan Darat I Kec. Medan Timur Pos 20239

Email : ritonga.imelda@gmail.com

Website : <http://rsuimelda.co.id>

Medan, 21 Agustus 2023

No : 1134/RSU.IPI/VIII/2023
Lamp : -
Hal : **Ijin Melakukan Izin**

Kepada Yth.

Rektor Universitas Imelda Medan (UIM)

Di -

Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat saudara nomor : 821/UIM/VII/2023/e, tanggal 31 Juli 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan bahwa nama yang tersebut di bawah ini **disetujui** untuk melakukan Izin Penelitian di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan. Adapun nama mahasiswa/i tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Temazaro Daeli

NIM : 1913363034

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN Di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
RSU Imelda Pekerja Indonesia

dr. Hedy Tan, MARS, MOG, SpOG
Direktur

Cc. File



PT. IMELDA PEKERJA INDONESIA
RSU. IMELDA PEKERJA INDONESIA

Jl. Bilal No. 24, Telp. (061) 6610072- 6631380-6630196 Fax. (061) 6618457

Pulo Brayan Darat I Kec. Medan Timur Pos 20239

Email : ritonga.imelda@gmail.com

Website : <http://rsuimelda.co.id>

SURAT KETERANGAN

No : 1346/RSU.IPI/X/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan,
menerangkan bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Temazaro Daeli

NIM : 1913363034

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat
Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN Di RSU Imelda Pekerja Indonesia
Medan

Adalah benar telah menyelesaikan **Penelitian** di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan.
Demikian surat keterangan ini kami perbuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.







Medan, 05 Oktober 2023
RSU. Imelda Pekerja Indonesia










(dr. Hedy Tan, MARS, MOG, Sp. OG)
Direktur



Cc. Arsip

LEMBAR KONSULTASI/ PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN

NAMA : TEMAZARO DAELI
 NIM : 1913363032
 JUDUL SKRIPSI : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
 PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN PADA APLIKASI
 M... DI RSUD... KERJA INDONESIA
 DOSEN PEMBIMBING : SIDDIK KARO-KARO.S.Kom.M.Kom

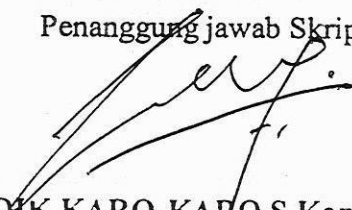
| NO | Hari/Tanggal | MATERI KONSULTASI | INTERVENSI DOSEN PEMBIMBING | PARAF PEMBIMBING |
|----|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---|
| 1 | Selasa 21/2023 Februari | Konsul Judul | |  |
| 2 | Jumat 3/maret 2023 | Acc Judul | Acc Judul |  |
| 3 | Senin 19/maret 2023 | Konsul BAB I | Perbaikan Bab I |  |
| 4 | Rabu 29/maret 2023 | Konsul BAB I | lanjut mengerjakan Bab I |  |
| 5 | Kamis 30/ maret 2023 | Konsul | lanjut |  |
| 6 | Senin 3/maret 2023 | Konsul Bab I Jurnal Penelitian | lanjut |  |

| | | | | |
|----|---|----------------------------------|------------------------------|---|
| 7 | selasa 4/maret 2023 | - BAB I dan - Rumusan masalah | Perbaikan |  |
| 8 | Jum'at 5/maret 2023 | KONSUL Rumusan masalah | lanjut |  |
| 9 | Sabtu 6/maret 2023 | KONSUL BAB II keseluruhan | Acc BAB I |  |
| 10 | Selasa ^{Senin} 9/maret 2023 | KONSUL BAB II | revisi BAB II |  |
| 11 | selasa 9/mei 2023 | KONSUL BAB II | revisi |  |
| 12 | Rabu 31/mei 2023 | ACC BAB III | lanjut BAB II |  |
| 13 | Kamis 22/juni 2023 | KONSUL BAB III | revisi |  |
| 14 | Selasa 15/Agstus 2023 | KONSUL BAB III | ACC BAB III lanjut BAB IV |  |
| 15 | Kamis 07/September | KONSUL BAB IV | lanjut BAB IV |  |

| | | | | |
|----|-------------------------------|-------------------------------|-------------|---|
| 16 | Sabtu 09 september 2023 | Konsul BABV Sampai selesai | Acc skripsi |  |
| 17 | 11 september 2023 | Acc sidang skripsi | |  |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Diketahui

Penanggung jawab Skripsi



(SIDDIK KARO-KARO.S.Kom.M.Kom)

Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan pada Aplikasi Mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia

A. Identitas Responden

- 1. Nama Responden (Inisial) : **Hady**
- 2. Alamat : **Jln Karya 99 SOSTO 116**
- 3. Jenis Kelamin : **Laki-laki**
- 4. Usia : **30 thn**
- 5. Pendidikan terakhir : **PNS**
- 6. Pekerjaan : **PNS**

B. Butir Pertanyaan

Berilah penilaian terhadap pernyataan yang diberikan pada kolom dengan memberikan tanda (√) pada angka yang sesuai dengan jawaban responden dengan harapan respon terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pada Aplikasi Mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia.

Keterangan :

- 4 = Sangat Puas
- 3 = Cukup Puas
- 2 = Kurang Puas
- 1 = Tidak Puas

| No | Pernyataan | Tingkat Kepuasan | | | |
|-------------------------|--|------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| A. Reliabiliti | | | | | |
| 1 | Kecepatan pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai dipanggil untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan | | ✓ | | |
| 2 | Kenyamanan Kursi dan AC tempat tunggu pasien | | ✓ | | |
| 3 | Kemudahan dalam mengakses aplikasi pendaftaran online mobile JKN | | ✓ | | |
| B. Responsivitas | | | | | |
| 4 | Kejelasan alur prosedur pendaftaran online rawat jalan mobile JKN | | ✓ | | |
| 5 | Daya tanggap petugas pendaftaran rawat jalan terhadap keluhan pasien | | ✓ | | |
| 6 | Kemampuan Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | | ✓ | | |
| C. Asuransi | | | | | |
| 7 | Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan | | ✓ | | |
| 8 | Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan | | ✓ | | |
| 9 | Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan petugas | | ✓ | | |
| D. Empati | | | | | |
| 10 | Perhatian petugas terhadap keluhan pasien | | ✓ | | |
| 11 | Petugas melakukan pelayanan tanpa memandang status sosial | | ✓ | | |
| 12 | Pemahaman petugas terhadap permasalahan yang dihadapi pasien | | ✓ | | |
| E. Tanggabel | | | | | |
| 13 | Kebersihan dan kerapihan perlengkapan di meja petugas | | ✓ | | |
| 14 | Kerapihan penampilan petugas | | ✓ | | |
| 15 | Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran rawat jalan. | | ✓ | | |

Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan pada Aplikasi Mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia

A. Identitas Responden

1. Nama Responden (Inisial) : *Sumarto*
2. Alamat : *Jln Gunung Krakatau*
3. Jenis Kelamin : *Laki-laki*
4. Usia : *38*
5. Pendidikan terakhir : *SMA*
6. Pekerjaan : *Tani*

B. Butir Pertanyaan

Berilah penilaian terhadap pernyataan yang diberikan pada kolom dengan memberikan tanda () pada angka yang sesuai dengan jawaban responden sesuai harapan responden terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pada Aplikasi Mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia.

Keterangan :

- 4 = Sangat Puas
- 3 = Cukup Puas
- 2 = Kurang Puas
- 1 = Tidak Puas

| No | Pernyataan | Tingkat Kepuasan | | | |
|-------------------------|--|------------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| A. Reliabilitas | | | | | |
| 1 | Kecepatan pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai dipanggil untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan | | ✓ | | |
| 2 | Kenyamanan Kursi dan AC tempat tunggu pasien | | ✓ | | |
| 3 | Kemudahan dalam mengakses aplikasi pendaftaran online mobile JKN | | ✓ | | |
| B. Responsivitas | | | | | |
| 4 | Kejelasan alur prosedur pendaftaran online rawat jalan mobile JKN | | ✓ | | |
| 5 | Daya tanggap petugas pendaftaran rawat jalan terhadap keluhan pasien | | ✓ | | |
| 6 | Kemampuan Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | | ✓ | | |
| C. Asuransi | | | | | |
| 7 | Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan | | ✓ | | |
| 8 | Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan | | ✓ | | |
| 9 | Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan petugas | | ✓ | | |
| D. Empati | | | | | |
| 10 | Perhatian petugas terhadap keluhan pasien | | ✓ | | |
| 11 | Petugas melakukan pelayanan tanpa memandang status sosial | | ✓ | | |
| 12 | Pemahaman petugas terhadap permasalahan yang dihadapi pasien | | ✓ | | |
| E. Tanggabel | | | | | |
| 13 | Kebersihan dan kerapihan perlengkapan di meja petugas | | ✓ | | |
| 14 | Kerapihan penampilan petugas | | ✓ | | |
| 15 | Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran rawat jalan | | ✓ | | |

BUKTI REVISI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Temazaro Daeli

NIM : 1913363034

Tingkat : IV

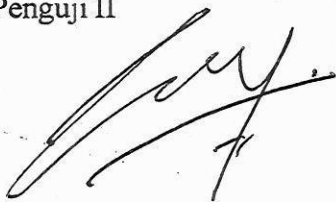
Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan

Benar telah melakukan REVISI SKRIPSI yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN di RSUD Imelda Pekerja Indonesia**” kepada

Penguji II : Siddik Karo – Karo, S.kom., M.Kom
(NIDN. 0120028502)

Demikian Bukti Revisi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Diketahui Oleh,
Penguji II



Siddik Karo – Karo, S.kom., M.Kom
NIDN. 0120028502

Medan, 18 November 2023
Yang Menyatakan



(Temazaro Daeli)

BUKTI REVISI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Temazaro Daeli

NIM : 1913363034

Tingkat : IV

Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan

Benar telah melakukan REVISI SKRIPSI yang berjudul "**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN di RSUD Imelda Pekerja Indonesia**" kepada

Penguji I : Marjones Hardy H. Sihombing, S.Kom., M.Kom
(NIDN. 0609850123)

Demikian Bukti Revisi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Diketahui Oleh,
Penguji I



Marjones Hardy H. Sihombing, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0609850123

Medan, 18 November 2023
Yang Menyatakan



(Temazaro Daeli)

BUKTI REVISI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Temazaro Daeli

NIM : 1913363034

Tingkat : IV

Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan

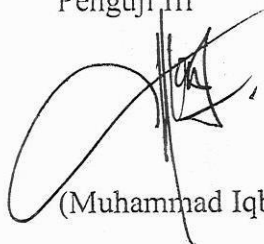
Benar telah melakukan REVISI SKRIPSI saya yang berjudul
**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM PENDAFTARAN
ONLINE RAWAT JALAN PADA APLIKASI MOBILE JKN DI RSU
IMELDA PEKERJA INDONESIA “** kepada

Penguji III : Muhammad Iqbal Panjaitan, M.Kom
(NIDN : 0113078703)

Demikian Bukti Revisi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatian
Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Medan, September 2023

Diketahui Oleh,
Penguji III



(Muhammad Iqbal Panjaitan, M.Kom)

Yang Menyatakan,



(Temazaro Daeli)


BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

Pada hari Senin, 4 Maret 2024 bertempat di Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan (UIM) telah dilaksanakan sidang SKRIPSI terhadap Mahasiswa :

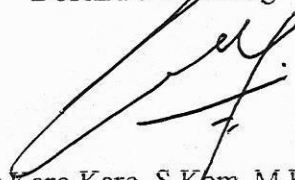
Nama : Temazaro Daeli
NIM : 1913363034
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN Di RSU Imelda Pekerja Indonesia.

Dosen Pembimbing : Siddik Karo Karo, S.Kom, M.Kom

REVISI SKRIPSI :

| NO | Nama Dosen Penguji | Hal yang Diperbaiki | Hasil Perbaikan | Paraf |
|----|---|--|------------------|---|
| 1 | Marjones Hardy H. Sihombing, S.Kom, M.Kom (Penguji 1) | <ul style="list-style-type: none">Perbaiki Latar Belakang MasalahPerbaiki Aturan Penulisan (Sesuaikan dengan Panduan) | Sudah Diperbaiki |  |
| 2 | Siddik Karo Karo, S.Kom, M.Kom (Penguji 2) | <ul style="list-style-type: none">Perbaiki Kesimpulan dan Saran (Sesuaikan dengan hasil) | Sudah Diperbaiki |  |
| 3 | Muhammad Iqbal Panjaitan, S.Kom, M.Kom (Penguji 3) | <ul style="list-style-type: none">Perbaiki Aturan Penulisan (Sesuaikan dengan Panduan) | Sudah Diperbaiki |  |

Diketahui
Dosen Pembimbing


(Siddik Karo Karo, S.Kom, M.Kom)

Dokumentasi Penelitian

