

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN PADA
APLIKASIMOBILE JKN DI RSU IMELDA
PEKERJA INDONESIA**

SKRIPSI



OLEH :

TEMAZARODAEI
NIM. 1913363034

**PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)
TAHUN 2023**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN PADA
APLIKASI *MOBILE* JKN DI RSU IMELDA
PEKERJA INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Manajemen Informasi Kesehatan**



OLEH :

TEMAZARODAEI
NIM. 1913363034

**PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
TAHUN 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

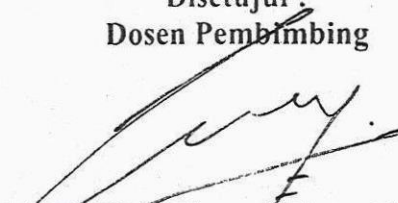
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM PENDAFTARAN
ONLINE RAWAT JALAN PADA APLIKASI *MOBILE* JKN DI RSU
IMELDA PEKERJA INDONESIA

OLEH :



TEMAZARO DAELI
NIM. 1913363034

Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing Sebagai Persyaratan
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Imelda Medan

Disetujui :
Dosen Pembimbing


Siddik Karo-Karo, S.Kom, M.Kom
NIDN.0120028502

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan



Puput Melati Hutauruk, S.KM., M.K.M.
NIDN.0126019301

LEMBAR PENGESAHAN


Penelitian dengan judul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM PENDAFTARAN
ONLINE RAWAT JALAN PADA APLIKASI MOBILE JKN DI RSU
IMELDA PEKERJA INDONESIA**

OLEH :

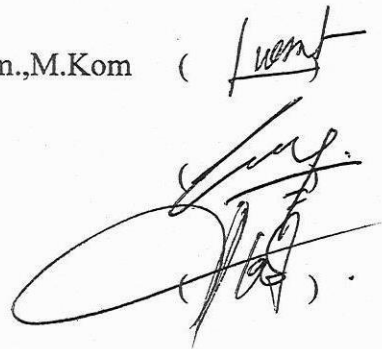
TEMAZARO DAELI
NIM. 1913363034

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 September 2023

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

Penguji II : Sidik Karo-Karo, S.Kom.,M.Kom
NIDN. 0120028502

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



Disahkan Oleh
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan



Puput Melati Hutauruk, S.KM.,M.K.M
NIDN. 0126019301

PERNYATAAN

Penelitian dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM PENDAFTARAN
ONLINE RAWAT JALAN PADA APLIKASI *MOBILE* JKN DI RSU
IMELDA PEKERJA INDONESIA**

SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini mengakui bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan sebagai referensi yang disebutkan sumbernya.

Medan, 12 September 2023
Yang menyatakan,



TEMAZARO DAELI
NIM. 1913363034

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

Nama : Temazaro Daeli
Tempat / Tanggal Lahir : Onolimbu, 15 Desember 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Kristen Protestan
Anak ke- 5
Alamat : Onolimbu
Email : daelitemadaeli@gmail.com

II. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Samueli Daeli
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Lisana Daeli
Pekerjaan : Petani Tangga
Alamat : Onolimbu

III. Riwayat Pendidikan

2005 - 2012 : SD
2012 – 2015 : SMP
2015 – 2018 : SMA
2018 – 2023 : Universitas Imelda
Prodi Sarjana Terapan Manajemen
Informasi Kesehatan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi *Mobile* JKN Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia”**.

Selama penelitian dan terselesikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu :

1. Bapak dr. H.R.I. Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan I melda Medan.
2. Dr. dr. Imelda Liana Ritonga, SKP, M.Pd. MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes., M.Kep selaku Wakil Rektor I Universitas Imelda Medan.
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep., Ns., MPH selaku Wakil Rektor II Universitas Imelda Medan.
5. Mira Indrayani, SST., MKM selaku Wakil Rektor III Universitas Imelda Medan.
6. Puput Melati Hutauruk, SKM, M.K.M. selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan.
7. Mei Sryendang Sitorus, A.Md. RMIK.,SKM.,MKM selaku Sekretaris Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan.
8. Marjones H.H. Sihombing, S.Kom, M.Kom selaku Penguji I pada Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesikannya Skripsi ini.
9. Siddik Karo Karo, S.Kom, M.Kom selaku Penguji II dan sekaligus Pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
10. M. Iqbal Panjaitan, S.Kom, M.Kom selaku Penguji III pada Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesikannya Skripsi ini.

11. Direktur dan Seluruh Staf Pegawai Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, terutama Kepala Instalasi Rekam Medis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Dosen dan Staf Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
13. Teristimewa kepada orang tua saya yang telah mendukung dalam bentuk moril dan materi, serta senantiasa mendoakan penulis dan tiada henti memberikan perhatian kasih sayang setulus hati.
14. Kepada teman-teman saya semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan teman-teman seperjuangan seangkatan yang selalu memberi dukungan, masukan/saran serta motivasi yang tak ternilai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat keterbatasan dan kekurangan, sehingga peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran demi kesempurnaan Skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi pembaca..

Medan, 12 September 2023
Penulis

TEMAZARO DAELI
NIM. 1913363034

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
14.1 Tujuan Penelitian	4
14.2 Manfaat Penelitian	4
14.2.1 Bagi Rumah Sakit	4
14.2.2 Bagi Akademik	4
14.2.3 Bagi Mahasiswa.....	5
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	6
2.1 Tingkat Kepuasan	6
2.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan.....	6
2.1.2 Komponen Tingkat Kepuasan.....	7
2.1.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	7
2.1.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	8
2.1.5 Metode Pengukur Tingkat Kepuasan	9
2.2 Sistem	10
2.2.1 Kualitas Sistem.....	11
2.2.2 Pendaftaran Online	13
2.3 Pelayanan Rawat Jalan.....	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan Rawat Jalan	14
2.3.2 Prosedur Pelayanan rawat jalan.....	14
2.4 Aplikasi.....	16
2.4.1 Aplikasi Mobile.....	16
2.4.2 Aplikasi Mobile JKN	17
2.5 Rumah Sakit.....	17
2.5.1 Pengertian Rumah Sakit	17
2.5.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	18
2.6 Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.2.1 Lokasi Penelitian	20
3.2.2 Waktu Penelitian	20
3.3. Populasi Dan Sampel	20

3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel	20
3.4 Variabel dan Defenisi Operasional	22
3.5 Instrumen Penelitian	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisa Data.....	25
BAB IV HASIL DANPEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil	26
4.1.1 Analisis Kepuasan pasien	26
4.2 Pembahasan	35
4.2.1 Dimensi Keandalan (Reliability)	35
4.2.2 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	36
4.2.3 Dimensi Kepastian Pelayanan (Assurance)	37
4.2.4 Dimensi Empati (Empathy)	38
4.2.5 Dimensi Tampilan Fisik (Tangible).....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Rating Skala Kuesioner.....	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1	Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan (Reliability).....	33
Tabel 4.2	Tingkat Kepuasan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	34
Tabel 4.3	Tingkat Kepuasan Dimensi Kepastian Pelayanan (Assurance).....	36
Tabel 4.4	Tingkat Kepuasan Dimensi Empati (Empathy)	37
Tabel 4.5	Tingkat Kepuasan Dimensi Tampilan Fisik (Tangible).....	38
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan Dimensi Mutu Pelayanan	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Keberhasilan Sistem Informasi.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Survei Awal
- Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Survei Awal
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 7 : Bukti Revisi
- Lampiran 8 : Dokumentasi