

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE*  
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO PARAKAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Sarjana Administrasi

Kesehatan



Disusun Oleh :

DANIA DIVA ANANTA

NIM : 1326320210005

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
KAMPUS TEMANGGUNG**

**2025**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE*  
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO PARAKAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Sarjana Administrasi

Kesehatan



Disusun Oleh :

DANIA DIVA ANANTA

NIM : 1326320210005

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
KAMPUS TEMANGGUNG**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi oleh Dania Diva Ananta NIM 1326320210005 dengan judul  
"Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Sistem Pendaftaran  
Online Di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan" telah diperiksa dan  
disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Temanggung, 15 September 2025

Pembimbing I



Suci Artanti, S.Kep., Ns., MAN

Pembimbing II



C. Ermayani Putriyanti, A., M.Kes

## HALAMAN PENGESAHAN

### GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE* DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO PARAKAN

Disusun Oleh:

Nama : Dania Diva Ananta  
NIM : 1326320210005  
Program Studi : Administrasi Kesehatan

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 September 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Anita Shinta Kusuma S. Kep. Ns. MAN  
NIDN. 0620128803  
(Dosen Penguji Ketua)
2. Suci Artanti, S.Kep., Ns., MAN  
NIDN. 0625069801  
(Dosen Penguji Anggota I)
3. C. Ermayani Putriyanti, A., M.Kes  
NIDN. 0622047101  
(Dosen Penguji Anggota II)

Mengesahkan,  
Kema Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan  
STIKES Bethesda YAKKUM Kampus Temanggung

Andreas Kurniawati, S.KM., MMRS  
NIDN. 0407029002

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dania diva ananta

NIM : 1326320210005

Program Studi : Sarjana administrasi kesehatan

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda YAKKUM

Kampus Temanggung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Ilmiah (Skripsi) yang saya susun dengan judul:

**" GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE* DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO PARAKAN "**

adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Karya Ilmiah (Skripsi) ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Temanggung, 15 September 2025

Pembuat Pernyataan

Dania Diva Ananta

Mengetahui,  
Pembimbing I



Suci Artanti, S.Kep., Ns., MAN

Pembimbing II



C. Ernayani Putriyanti, A., M.Kes

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha Esa atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Sistem Pendaftaran *Onlinedi* Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Sarjana Administrasi Kesehatan STIKES Bethesda YAKKUM Kampus Temanggung.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dari bantuan berbagai pihak karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Ibu C. Ermayani Putriyanti, A., M.Kes selaku rektor STIKES Bethesda YAKKUM Kampus Temanggung dan selaku dosen pembimbing 2.
2. Bapak Andreas Kurnianto, S.KM.,MMRS selaku Kaprodi S1 Administrasi Kesehatan STIKES Bethesda YAKKUM Kampus Temanggung.
3. Ibu Suci Artanti, S.Kep., Ns., MAN selaku dosen pembimbing 1.
4. Seluruh dosen dan staff STIKES Bethesda YAKKUM Kampus Temanggung.
5. Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua, nenek, almarhum kakek saya yang sudah memberikan dukungan, semangat dan doa yang menjadi sumber semangat bagi saya.
7. Sahabat dan teman dekat saya yang sudah memberikan bantuan, dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. saya sendiri yang sudah berjuang selama 4 tahun untuk menyelesaikan perkuliahan ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pelayanan pendaftaran di rumah sakit.

Temanggung, 15 September 2025



Dania Diva Ananta

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR ISI

|                                                                           |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                       | i                                   |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....                                          | iii                                 |
| KATA PENGANTAR.....                                                       | iv                                  |
| DAFTAR ISI .....                                                          | vii                                 |
| DAFTAR TABEL .....                                                        | ix                                  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                       | x                                   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                     | xi                                  |
| ABSTRAK .....                                                             | xii                                 |
| BAB 1 .....                                                               | 1                                   |
| PENDAHULUAN .....                                                         | 1                                   |
| A. Latar Belakang .....                                                   | 1                                   |
| B. Rumusan Masalah .....                                                  | 4                                   |
| C. Tujuan Penelitian.....                                                 | 4                                   |
| D. Manfaat Penelitian .....                                               | 5                                   |
| BAB II.....                                                               | 6                                   |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                                                     | 6                                   |
| A. Tinjauan Teori .....                                                   | 6                                   |
| B. Kerangka Teori.....                                                    | 15                                  |
| C. Kerangka Konsep.....                                                   | 15                                  |
| BAB III.....                                                              | 16                                  |
| METODE PENELITIAN .....                                                   | 16                                  |
| A. Desain Penelitian.....                                                 | 16                                  |
| B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....                             | 16                                  |
| C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                      | 17                                  |
| D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 18                                  |
| E. Pengumpulan Data dan Alat Ukur .....                                   | 18                                  |
| F. Analisis Data.....                                                     | 19                                  |
| G. Etika Penelitian .....                                                 | 20                                  |
| BAB IV .....                                                              | 22                                  |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                     | 22                                  |
| A. Hasil.....                                                             | 22                                  |
| B. Pembahasan .....                                                       | 29                                  |
| BAB V.....                                                                | 51                                  |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                | 51                                  |
| A. Kesimpulan.....                                                        | 51                                  |



|                     |    |
|---------------------|----|
| B. Saran.....       | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 55 |

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....                                                                                              | 18 |
| Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,<br>Usia,Pendidikan, Pekerjaan, Media Pendaftaran <i>Online</i> ..... | 23 |
| Tabel 4.2 Mean aplikasi <i>WhatsApp</i> .....                                                                                                 | 25 |
| Tabel 4.3 Mean aplikasi <i>Mobile JKN</i> .....                                                                                               | 25 |
| Tabel 4. 4 Perbedaan dilihat dari dimensi <i>content</i> .....                                                                                | 26 |
| Tabel 4. 5 Perbedaan dilihat dari dimensi <i>accuracy</i> .....                                                                               | 27 |
| Tabel 4. 6 Perbedaan dilihat dari dimensi <i>format</i> .....                                                                                 | 27 |
| Tabel 4. 7 Perbedaan dilihat dari dimensi <i>ease of use</i> .....                                                                            | 28 |
| Tabel 4. 8 Perbedaan dilihat dari dimensi <i>timeliness</i> .....                                                                             | 28 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... | 15 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....  | 15 |

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Bukti proses bimbingan.....                                    | 64 |
| Lampiran 2. Jadwal kegiatan penelitian.....                                | 66 |
| Lampiran 3. Lembar pernyataan persetujuan ( <i>informed consent</i> )..... | 67 |
| Lampiran 4. Instrumen penelitian.....                                      | 68 |
| Lampiran 5. Pedoman wawancara .....                                        | 72 |
| Lampiran 6. Surat izin penelitian.....                                     | 73 |
| Lampiran 7. Surat pengantar kegiatan penelitian .....                      | 75 |
| Lampiran 8. Surat kelaikan etik/ <i>etical clearance</i> .....             | 77 |
| Lampiran 9. Hasil Olah Data .....                                          | 78 |
| Lampiran 10. Hasil uji statistik.....                                      | 84 |
| Lampiran 11. Dokumentasi pengisian kuesioner.....                          | 90 |
| Lampiran 1. Hasil uji kemiripan (similarity test).....                     | 91 |

**“ GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE*  
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO PARAKAN ”**

DANIA DIVA ANANTA

ABSTRACT

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan, salah satunya melalui sistem pendaftaran *online*. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *WhatsApp* dan *Mobile JKN* di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* dari populasi pasien rawat jalan pengguna pendaftaran *online* pada bulan Februari 2025. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner berbasis model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang meliputi lima dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan mean, serta uji Mann-Whitney untuk membandingkan kepuasan antara kedua media pendaftaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aplikasi *WhatsApp*, dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah *ease of use* (4,22), sedangkan *timeliness* memperoleh nilai terendah (3,37). Pada aplikasi *Mobile JKN*, dimensi *timeliness* memperoleh rata-rata tertinggi (4,34) diikuti *accuracy* (4,30), sementara *format* memiliki nilai terendah (3,71). Uji Mann-Whitney menunjukkan tidak terdapat perbedaan signifikan pada dimensi *content*, *accuracy*, dan *ease of use*. Namun terdapat perbedaan signifikan pada dimensi *format*, di mana *WhatsApp* lebih unggul, serta pada dimensi *timeliness*, di mana *Mobile JKN* lebih unggul. Kesimpulan penelitian ini adalah kedua aplikasi mampu memberikan kepuasan pada pasien, meskipun dengan kelebihan masing-masing. *WhatsApp* lebih unggul dari segi kemudahan dan tampilan, sementara *Mobile JKN* lebih unggul dalam kecepatan respon dan ketepatan informasi.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, pendaftaran *online*, *WhatsApp*, *Mobile JKN*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

# "OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION OVERVIEW OF ONLINE REGISTRATION SYSTEM SERVICES AT NGESTI WALUYO PARAKAN CHRISTIAN HOSPITAL"

DANIA DIVA ANANTA

## ABSTRACT

*The advancement of information technology has encouraged hospitals to improve the quality of services, including through online registration systems. This study aims to describe the satisfaction of patients with online registration services using WhatsApp and the Mobile JKN application at Ngesti Waluyo Christian Hospital Parakan. This research employed a quantitative method with a descriptive design. The sample consisted of 100 respondents selected using simple random sampling from the outpatient population who used online registration in February 2025. Data were collected using a questionnaire based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which includes five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data analysis was carried out descriptively using mean values, and the Mann-Whitney test was applied to compare satisfaction between the two registration media. The results showed that for the WhatsApp application, the highest mean score was in the ease of use dimension (4.22), while timeliness received the lowest score (3.37). For the Mobile JKN application, timeliness had the highest mean score (4.34) followed by accuracy (4.30), while format obtained the lowest (3.71). The Mann-Whitney test revealed no significant differences in the content, accuracy, and ease of use dimensions. However, significant differences were found in the format dimension, where WhatsApp performed better, and in timeliness, where Mobile JKN outperformed WhatsApp. In conclusion, both applications provide patient satisfaction with their respective advantages. WhatsApp is superior in terms of user-friendliness and interface display, while Mobile JKN excels in responsiveness and information accuracy.*

**Keywords:** Patient satisfaction, online registration, WhatsApp, Mobile JKN, End User Computing Satisfaction (EUCS).