



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* PADA
APLIKASI JAKSEHAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
KECAMATAN TAMBORA TAHUN 2024**

SKRIPSI

DHEA RIZKIA SETIAWAN

2021003

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

JAKARTA

TAHUN 2024



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* PADA
APLIKASI JAKSEHAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
KECAMATAN TAMBORA TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh:

DHEA RIZKIA SETIAWAN

2021003

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

JAKARTA

JULI, 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* PADA
APLIKASI JAKSEHAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
KECAMATAN TAMBORA TAHUN 2024**

Oleh:

**DHEA RIZKIA SETIAWAN
2021003**

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK : 122 940 089

Pembimbing Anggota



Ludovikus, M.Pd

NIK : 122 950 099

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Dhea Rizkia Setiawan
NPM : 2021003
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online
Pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien
Di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama :Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....)

Pembimbing Anggota :Ludovikus, M.Pd (.....)

Penguji Utama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Juli 2024

Yang menyetujui,

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Ketua Prodi



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Dhea Rizkia Setiawan
NIM : 2021003
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran
Online Pada Aplikasi JakSehat Dengan
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan
Tambora Tahun 2024

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	12 Februari 2024	Terkait judul penelitian		1. Persepsi Pasien Terhadap Penggunaan Fingerprint Dalam Pelayanan Kesehatan
2	15 Februari 2024	Pergantian judul penelitian		1. Pergantian judul menjadi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas
3	23 Februari 2024	Terkait judul penelitian dan BAB I		1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas 2. Fokus utama penelitian ingin menggunakan aplikasi apa untuk pendaftaran <i>online</i> 3. Mempelajari mengenai aplikasi JakSehat 4. Variabel dependen ingin memakai kepuasan pasien, loyalitas pasien atau minat kunjung ulang 5. Sasaran sampel bisa ke masyarakat/pasien puskesmas, untuk kuesioner bisa menggunakan g-

				<i>form</i>
				6. Lanjut BAB II
4	1 Maret 2024	Judul penelitian, revisi BAB I, BAB II		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> pada Aplikasi JakSehat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas 2. Perbedaan pengaruh dan hubungan dalam penelitian 3. Menentukan puskesmas mana untuk tempat penelitian 4. List nama puskesmas mana saja yang menggunakan aplikasi JakSehat 5. Data puskesmas yang menggunakan aplikasi JakSehat 6. Tujuan khusus dirincikan menurut teori yang digunakan 7. Teori kualitas pelayan dan indikator teori (untuk di kerangka teori dan kerangka konsep) 8. Mencari penelitian terdahulu pada jurnal nasional dan internasional 9. Pada BAB II dimasukan teori kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien 10. Lanjut mengerjakan BAB III dan BAB IV
5	1 April 2024	Revisi BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan khusus dijelaskan dulu untuk variabel univariat dan bivariat 2. Penambahan teori pada kerangka teori 3. Mencari hasil ukur kepuasan pasien dan kualitas pelayanan 4. Menentukan pendekatan pada desain penelitian 5. Sampel penelitian membuat kusioner kepuasan

				<p>pasien/pengguna</p> <p>6. Cek turnitin hasil pertama 55%</p>
6	8 April 2024	Revisi BAB III		<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat hasil ukur dari variabel kepuasan pasien dan kualitas pelayanan 2. Membuat karakteristik responden 3. Melanjutkan perbaikan turnitin
7	9 April 2024	Judul penelitian, revisi BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV untuk turnitin		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertimbangkan judul menggunakan pengaruh atau hubungan disesuaikan juga dengan desain penelitian dan teknik sampel 2. Menurunkan hasil turnitin dari 55% menjadi 48%
8	10 April 2024	Revisi BAB I – BAB IV		<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan variable kepuasan pasien/pengguna pada pertanyaan penelitian dan tujuan khusus 2. Pemberian nomor halaman
9	11 April 2024	Revisi BAB I – BAB IV		<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurunkan hasil turnitin dari 48% menjadi 39% 2. Pengkategorian variabel dependen dan independen untuk DO
10	12 April 2024	ACC turnitin		<ol style="list-style-type: none"> 1. Turnitin akhir yaitu 22%
11	13 April 2024	BAB I		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pada pernyataan penelitian dan tujuan khusus ditambahkan gambaran kepuasan
12	14 April 2024	BAB IV		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pada data sekunder data apa yang ingin diambil dari Puskesmas Kecamatan Tambora
13	16 April 2024	BAB IV		<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan pada BAB IV yaitu uji validitas dan reliabilitas 2. Mengganti teknik sampel 3. Menambah kuesioner
14	17 April 2024	Revisi kerangka teori, BAB III Hipotesa,		<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisi bagan

		BAB III DO, BAB IV		2. kerangka konsep Hipotesa Ha dan H0 dijabarkan menurut variabel
15	18 April 2024	Revisi BAB III		1. Perbaiki pada konsep
Bimbingan Setelah Sempro				
16	20 April 2024	Revisi BAB I, BAB II, BAB III dan lampiran		1. Rumusan masalah diuraikan 2. Perbaiki DO 3. Perbaiki penulisan <i>typo</i> pada setiap bab 4. Mengganti pernyataan kuesioner dari yang negatif menjadi positif
17	22 April 2024	Revisi BAB III dan BAB IV		1. Perbaiki pada DO 2. Revisi teknik sampel dari <i>Purposive sampling</i> menjadi <i>Quota sampling</i>
18	24 April 2024	Revisi BAB III, dan BAB IV		1. Perbaiki DO 2. Tabel skala pengukuran dihapus 3. Pada instrumen penelitian ditambahkan kode kuesioner 4. Penambahan kode pada kuesioner
19	26 April 2024	Revisi BAB III, dan BAB IV		1. Perbaiki DO 2. Revisi pada uji validitas dan reliabilitas serta mengganti sitasi 3. Penambahan kerangka pada kerangka teori dan konsep
20	27 April 2024	Pengumpulan proposal		1. Pengecekan turnitin 2. Parafrase proposal
21	6 Mei 2024	Revisi BAB II dan BAB III		1. Nomor pada variabel kepuasan pasien dihapus 2. Kerangka teori diberi penjelasan diadopsi dari siapa 3. Kerangka konseptual langsung disite
22	10 Juni 2024	Uji Validitas		1. Melaporkan hasil dari uji valid, reliabilitas dan profil tempat penelitian
23	28 Juni 2024	Pengambilan Sampel		1. Melaporkan masalah yang terjadi di tempat penelitian
24	8 Juli 2024	Hasil Penelitian		1. Selesai pengambilan sampel lanjut untuk perhitungan

				univariat dan bivariat
25	10 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> 1. Scoring data mentah 2. Mencari jurnal dengan dimensi <i>assurances</i> tidak berhubungan
26	11 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaiki tulisan dalam tabel yaitu ukuran 10
27	15 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengodingan pada SPSS 1. Mencari jurnal 20 jurnal untuk pendukung penelitian
28	16 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> 2. Perhitungan bivariat untuk kualitas layanan di SPSS versi 25
29	17 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> 3. Penambahan untuk univariat dan bivariat kualitas layanan dengan kepuasan pasien
Bimbingan Setelah Sidang Skripsi				
30	24 Juli 2024	Revisi penulisan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaiki penulisan <i>typo</i> 2. Tabel pada pernyataan menggunakan tabel terbuka bukan tertutup 3. Sitasi yang belum menggunakan times new roman
31	29 Juli 2024	BAB I, BAB II, BAB III, BAB VI, Lampiran		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tambahkan untuk BAB I mengenai permasalahan pendaftaran <i>online</i> 2. 3 indikator kepuasan dihapus 3. Definisi menurut ahli pada kualitas pelayanan dihapus beberapa 4. Kutipan pada hal. 18 menjadi kalimat pasif 5. Pada hipotesa tidak perlu menggunakan H0 6. Penulisan untuk sumber menggunakan font 10 times new roman 7. Untuk tabel pernyataan dipindahkan di BAB

				<p>VI Hasil Penelitian</p> <p>8. Dalam pembahasan untuk angka dihapus</p> <p>9. Penambahan pendapat di pembahasan</p> <p>10. Kesimpulan dibuat 2 point untuk univariat dan bivariat</p> <p>11. Perbaikan untuk lampiran serta penambahan surat permohonan etik</p>
32	6 Agustus 2024	BAB III dan penulisan penelitian		<p>1. Perbaikan untuk hasil ukur</p> <p>2. Ha untuk keenam dimensi dijabarkan</p> <p>3. Simbol persen dalam pernyataan penelitian dihilangkan</p> <p>4. Untuk hasil uji statistih pada tabel bivariat di <i>merge</i></p> <p>5. Untuk foto responden di blur atau ditutupin</p>

Jakarta, 5 Agustus 2024
Pembimbing Utama



(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

NIK. 122 940 089

Catatan:

Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota