



**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 Gelthi Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK : 122 940 089

Pembimbing Anggota

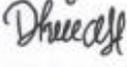


Ludovikus, M.Pd

NIK : 122 950 099

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dhea Rizkia Setiawan  
NIM : 2021003  
Tanda Tangan :   
Tanggal : 22 Juli 2024

## 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

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Dhea Rizkia Setiawan

NIM : 2021003

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi  
JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan  
Tambora Tahun 2024

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 22 Juli 2024

Yang Menyatakan

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMBAK'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The serial number '04F6BALX205135926' is visible at the bottom of the stamp.

Dhea Rizkia Setiawan

NIM : 2021003

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhea Rizkia Setiawan

NIM : 2021003

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Hak **Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir 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 : 22 Juli 2024

Yang menyatakan



(Dhea Rizkia Setiawan)

\*Karya ilmiah, karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktker, laporan magang, karya profesi, dan karya spesialis.

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT sebab berkat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis bisa menyusun serta menyelesaikan Skripsi dengan judul sebagai berikut “**Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024**“ dengan baik. Sholawat serta salam juga penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan rahmat bagi seluruh alam semesta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari peran dari sejumlah pihak yang sudah memberi dukungan serta bimbingannya, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
2. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M selaku Kaprodi S1 Administrasi Kesehatan dan selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar, memberi wawasan serta ilmu yang bermanfaat, selalu menyemangati pada tahapan penulisan skripsi, memberikan saran-saran untuk penulis menyusun skripsi.
3. Bapak Ludovikus, M.Pd selaku Pembimbing Anggota yang sudah memberikan ilmu serta wawasan yang bermanfaat dan juga memberikan arahan serta masukan bagi penulis.
4. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku dosen penguji seminar proposal penelitian yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan proposal penelitian.
5. Bapak dan Ibu Dosen S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada walaupun penulis tidak dapat menyebutkan satu per satu, tetapi hal ini tidak mengurangi rasa hormat penulis, sebab sudah memberi wawasan serta ilmu bagi penulis selama perkuliahan.

6. Terima kasih kepada Kepala Puskesmas Kecamatan Tambora yang sudah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Tambora.
7. Terima kasih kepada seluruh petugas Puskesmas Kecamatan Tambora yang sudah dengan senang hati membantu penulis dalam menjalankan tugas akhir.
8. Kedua orang tua dan adik-adikku yang sudah memberikan semangat, motivasi, biaya, kasih sayang serta doa sehingga penulis bisa menuntaskan skripsi ini dengan baik.
9. Untuk Simbok dan Alm. Kakung yang selalu mendukung, mendoakan serta menyayangi Dhea sepenuh hati, memberikan nasehat untuk menjadi orang yang berguna bagi semua orang.
10. Seluruh keluarga besar yang ada di Wonogiri dan Pernalang yang telah menjadi orang-orang yang berjasa bagi penulis yang tidak ada hentinya mendoakan, mendukung, dan selalu menyemangati penulis.
11. Terimakasih kepada sepupu ku Anggun dan Cindy yang sudah bersedia menjadi tempat untuk bercerita dan memberikan semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu.
12. *Support System* penulis yang selalu memberi dukungan, membantu serta mensupport penulis di hari-hari yang sulit saat tahapan pengerjaan skripsi ini.
13. Sahabat – sahabat ku Risma, Zanety, Mega, Elsa, Epin yang sudah bersama – sama berjuang dari semester satu hingga semester akhir saling menguatkan satu sama lain, smoga kesehatan dan kesuksesan selalu menyertai kalian dimanapun kalian berada.
14. Teman-teman seperbimbingan skripsi yang sudah bersama – sama berjuang saling berpegangan tangan memberi semangat serta dukungan guna menyelesaikan skripsi.
15. Teman-teman seperjuangan Angkatan ke II tahun 2020 Administrasi Kesehatan yang sudah berjuang bersama selama 4 tahun susah, senang bersama saling merangkul untuk bisa lulus bersama.
16. Kepada kaka alumni yakni Lia Novianti, S.Kes dan Priskha Anggraini, S.Kes yang selalu dengan ramah merespon serta membantu dengan memberikan arahan mengenai pengerjaan skripsi.

17. Kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tanpa jasa kalian penulis tidak bisa sampai dititik ini.
18. *Last but no least* diriku sendiri “Dhea Rizkia Setiawan”, yang mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, jatuh bangun, emosi dan air mata yang sudah dikeluarkan namun tidak pernah menyerah menjalani tahapan penyusunan skripsi dengan menyelesaikannya semaksimal mungkin.

Namun, penulis mengakui bahwa dalam penyusunan skripsi ini belum sempurna. Maka, penulis mengharapkan segala bentuk kritik serta saran yang membangun mengenai skripsi ini dan penulis akan menerima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bisa memberi manfaat untuk perkembangan ilmu Administrasi Kesehatan. Aamiin.

Jakarta, 22 Juli 2024

Penulis,



Dhea Rizkia Setiawan

## ABSTRACT

Name : Dhea Rizkia Setiawan  
Title : *The Relationship between the Quality of Online Registration Services on the JakSehat Application and Patient Satisfaction at the Tambora Sub-District Health Center in 2024*  
Supervisor : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M  
2. Ludovikus, M.Pd

*The use of information technology in the health sector, especially health centers, has an important role in improving the quality of services. The implementation of the new innovation model is not all going well, there are still some problems in the online registration system such as the patient quota is full, and the system response is slow. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of online registration services on the JakSehat application and outpatient satisfaction at the Tambora District Health Center in 2024. This research method uses a quantitative cross sectional study. The population in this study is outpatients who use an online application with a sample of 170 respondents. The sampling technique in this study uses a purposive sampling technique. The results showed that the tangibles dimension with a good category was 95.9% and 4.1% poor, the reliability dimension was 94.1% and 5.9% was poor, the responsiveness dimension was 95.3% and 4.7% was poor, the assurance dimension was 44.7% and 55.3% was poor, and the empathy dimension was 84.7% and 15.3% was poor. In addition, the results of the study showed that there was a relationship between service quality between tangibles, reliability, responsiveness, and empathy with patient satisfaction at the Tambora District Health Center in 2024 with a P Value of  $< 0.05$ . As for the quality of service in the assurance dimension, there was no relationship with patient satisfaction because the P Value  $> 0.05$ . The researcher concluded that there was a relationship between the quality of online registration services on the JakSehat application and patient satisfaction at the Tambora District Health Center in 2024. Online registration can make it easier for patients and be able to support the activities of the health center in the registration process and is also proven to have the ability to reduce waiting time and will increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Online Registration, Patient Satisfaction*

## ABSTRAK

Nama : Dhea Rizkia Setiawan  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024  
Pembimbing : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M  
2. Ludovikus, M.Pd

Pemanfaatan teknologi informasi bidang kesehatan khususnya Puskesmas mempunyai peran penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Penerapan model inovasi baru tidak semua berjalan dengan baik masih ditemukan beberapa masalah pada sistem registrasi *online* seperti kuota pasien sudah penuh, serta respon sistem yang lambat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendaftaran online pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif *cross sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi *online* dengan sampel berjumlah 170 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dengan kategori baik 95,9% dan kurang baik 4,1%, dimensi *reliability* dengan kategori baik 94,1% dan kurang baik 5,9%, dimensi *responsiveness* dengan kategori baik 95,3% dan kurang baik 4,7%, dimensi *assurance* dengan kategori baik 44,7% dan kurang baik 55,3%, dimensi *empathy* dengan kategori baik 84,7% dan kurang baik 15,3%. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan kualitas pelayanan antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* dengan kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 dengan nilai *P Value* < 0,05. Sedangkan untuk kualitas pelayanan dimensi *assurance* tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien karena nilai *P Value* > 0,05. Peneliti menyimpulkan adanya hubungan kualitas pelayanan pendaftaran online pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024. Pendaftaran *online* dapat memudahkan pasien serta mampu mendukung kegiatan puskesmas pada proses pendaftaran dan juga terbukti mempunyai kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu dan akan meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Pendaftaran *Online*, Kepuasan Pasien

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Umum .....	8
1.4.2 Tujuan Khusus .....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB 2 KAJIAN TEORITIS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3 Aplikasi JakSehat.....	18
2.1.4 Puskesmas.....	21
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan.....	23
2.3 Kerangka Teori.....	30
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN 31</b>	<b>31</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	31
3.2 Definisi Operasional.....	32
3.3 Hipotesis.....	34
<b>BAB 4 PROFIL TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Tambora .....	36

4.2	Visi dan Misi .....	36
4.2.1	Visi.....	36
4.2.2	Misi.....	36
4.2.3	Tata Nilai .....	37
4.3	Sumber Daya Manusia Puskesmas Kecamatan Tambora.....	37
4.4	Jenis Pelayanan.....	37
4.4.1	Pelayanan 24 Jam .....	37
4.4.2	Pelayanan Rawat Jalan .....	37
4.5	Data Kunjungan Pasien .....	38
4.6	Data Kunjungan Pasien Menggunakan Aplikasi Jaksehat.....	39
4.7	Struktur Organisasi.....	40
<b>BAB 5</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
5.1	Desain Penelitian .....	41
5.2	Populasi .....	41
5.3	Sampel.....	41
5.3.1	Kriteria Sampel Penelitian.....	42
5.4	Teknik Pengumpulan Data .....	43
5.4.1	Jenis Data.....	43
5.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	43
5.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
5.6	Rencana Instrumen Penelitian .....	44
5.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
5.7.1	Uji Validitas.....	45
5.7.2	Uji Reliabilitas .....	46
5.8	Teknik Analisis Data .....	47
5.9	Etika Penelitian.....	47
<b>BAB 6</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
6.1	Analisis Univariat.....	49
6.1.1	Karakteristik Responden.....	49
6.1.2	Data Pernyataan .....	50
6.1.3	Kualitas Pelayanan.....	60
6.1.4	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) .....	61
6.1.5	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	61
6.1.6	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	62
6.1.7	Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	62
6.1.8	Empati ( <i>Empathy</i> ).....	63
6.1.9	Kepuasan Pasien .....	63
6.2	Analisis Bivariat .....	64
6.2.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien .....	64
6.2.2	Hubungan <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pasien .....	64
6.2.3	Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien .....	65
6.2.4	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien .....	66
6.2.5	Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien .....	66
6.2.6	Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien.....	67
<b>BAB 7</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
7.1	Keterbatasan Penelitian .....	69
7.1.1	Keterbatasan Penelitian .....	69

7.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
7.2.1 Pembahasan Karakteristik .....	69
7.2.2 Pembahasan Univariat .....	70
7.2.3 Pembahasan Bivariat .....	78
<b>BAB 8 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
8.1 Kesimpulan.....	88
8.2 Saran.....	88
8.2.1 Bagi Puskesmas Kecamatan Tambora.....	88
8.2.2 Bagi STIKes RS Husada.....	88
8.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kajian Penelitian Relevan	23
3.1	Definisi Operasional	32
4.1	Hasil Uji Validitas	45
4.2	Uji Reliabilitas	47
6.1	Uji Univariat Deskriptif Responden	49
6.2	Butir Pernyataan Indikator <i>Tangibles</i>	50
6.3	Butir Pernyataan Indikator <i>Reliability</i>	51
6.4	Butir Pernyataan Indikator <i>Responsiveness</i>	53
6.5	Butir Pernyataan Indikator <i>Assurance</i>	55
6.6	Butir Pernyataan Indikator <i>Empathy</i>	56
6.7	Butir Pernyataan Indikator Kepuasan Pasien	57
6.8	Distribusi Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	60
6.9	Distribusi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	61
6.10	Distribusi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	61
6.11	Distribusi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	62
6.12	Distribusi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	62
6.13	Distribusi Empati ( <i>Empathy</i> ) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	63
6.14	Distribusi Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	63

6.15	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	64
6.16	Hubungan <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	65
6.17	Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	65
6.18	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	66
6.19	Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	67
6.20	Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024	67

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Grafik Jumlah Pasien Pendaftaran Online Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan	4
2.1	Kerangka Teori	30
3.1	Kerangka Konseptual	31
4.1	Data Kunjungan Pasien tahun 2020 – 2024	38
4.2	Struktur Organisasi	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1	Daftar Riwayat Hidup	95
2	Lembar Kesiediaan Pembimbing Skripsi	96
3	Lembar Pengajuan Judul Skripsi	97
4	Lembar Konsultasi Pembimbing Utama	98
5	Lembar Konsultasi Pembimbing Anggota	104
6	Surat Permohonan Izin Penelitian	107
7	Surat Balasan Penelitian	108
8	Lembar Kehadiran Sidang Skripsi	109
9	Surat Pengantar Etik	110
10	Surat Keterangan Layak Etik	111
11	Lembar Permohonan Responden	112
12	Lembar Persetujuan Responden ( <i>Informed Consent</i> )	113
13	Lembar Karakteristik Responden	114
14	Lembar Kuesioner	115
15	Lembar Penentuan Kriteria Objektif	121
16	Uji Validitas dan Reliabilitas	125
17	Analisis Univariat dan Bivariat	135
18	Hasil Turnitin	155
19	Dokumentasi	156
20	Tampilan Aplikasi JakSehat	158
21	Lembar Revisi Pasca Sidang	161

## DAFTAR SINGKATAN

DKI	: Daerah Khusus Ibukota
KB	: Keluarga Berencana
PKPR	: Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja
PTM	: Penyakit Tidak Menular
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
HIV	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
PMI	: Palang Merah Indonesia
AGD	: Ambulans Gawat Darurat
Faskes	: Fasilitas Kesehatan
IMS	: Infeksi Menular Seksual
THT	: Telingan, Hidung dan Tenggorokan
ISPA	: Infeksi Saluran Pernapasan Akut
MTBS	: Manajemen Terpadu Balita Sakit
RB	: Rumah Bersalin
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
KPSS	: Keamanan Pangan Siap Saji
SDMK	: Sumber Daya Manusia Kesehatan
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada periode globalisasi, kemajuan pengetahuan serta teknologi sangat berkembang pesat khususnya perkembangan teknologi informasi serta komunikasi yang memberikan efek besar terhadap tatanan dan gaya hidup masyarakat. Teknologi sudah mendarah daging dalam kehidupan masyarakat serta selalu berkaitan pada hidup keseharian. Salah satu majunya teknologi dimana banyak digemari orang yakni *Smartphone*, sebuah teknologi dimana umum dipakai serta menjadi alat guna menjalankan aktivitas yang memberi sejumlah informasi serta komunikasi efisien serta bisa mengurangi adanya kesalahan, melalui penyusunan informasi yang sesuai, cepat, serta akurat (Zulfa & Nurul Hasanah, 2022).

Mayoritas bidang pelayanan publik sudah berkaitan dengan sistem teknologi informasi. Melalui cepatnya perkembangan teknologi, hal ini mengharuskan tiap bidang pelayanan publik guna mengembangkan bisnisnya dengan tujuan bisa menyusun informasi secara cepat, akurat, serta tepat sesuai harapan pelanggan sehingga mereka merasa puas pada produk maupun jasa yang ditawarkan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pengelola pelayanan publik bisa menetapkan standar pelayanan sebagai parameter serta menjadi acuan pada terselenggaranya pelayanan guna memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, terukur serta bermutu. Pemakaian teknologi informasi pula bisa menjadi solusi guna peningkatan mutu pelayanan publik. Sistem informasi bertujuan guna menyimpan, mengolah, serta menyajikan informasi dengan efektif, efisien, serta bisa mengurangi adanya kesalahan, melalui penyusunan informasi yang cepat, tepat serta akurat (Afdoli & Malau, 2019).

Pelayanan kesehatan yakni sebuah bidang pelayanan publik dimana memakai teknologi informasi pada sistem pemberian pelayanannya. Pelayanan

kesehatan dimana didukung teknologi informasi mencakup sejumlah sistem seperti manajemen, pengorganisasian, penelitian, pengobatan, serta pengembangan ilmu kesehatan (Yani, 2018). Masyarakat mempunyai hak yang sama guna mendapat pelayanan kesehatan yang mereka harapkan serta perlukan. Pemerintah juga mempunyai tanggung jawab guna menyediakan semua bentuk pelayanan serta fasilitas kesehatan yang bermutu, aman, efisien, serta terjangkau. (Panjaitan et al., 2020).

Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam aspek kesehatan yakni Puskesmas, dimana puskesmas mempunyai tujuan utamanya yakni memberi pelayanan kesehatan yang terjangkau serta bermutu bagi penduduk setempat, terkhusus bagi penduduk ekonomi menengah ke bawah (Irza Fari Syahdilla Nasution et al., 2021).

Selaras pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas yakni fasilitas pelayanan kesehatan dimana menjalankan usaha kesehatan perseorangan serta kesehatan masyarakat tingkat pertama, serta menyelenggarakan pada upaya promotif, serta preventif dimana menjadi fokus utamanya guna meraih derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Abbas et al., 2020). Pada Puskesmas Kecamatan Tambora ada sejumlah jenis layanan, diantaranya yakni Poli Umum, Poli Paru, Poli THT, Poli Catin, Poli Gigi Poli Lansia, Poli PTM, Poli Gizi, Poli Mata, Poli Jiwa, Poli KIA, Poli Haji, Poli Cintta/Poli IMS, Poli KB, Poli Imunisasi, Poli RB (Persalinan Beresiko Rendah), Laboratorium, Administrasi. (puskesmastambora.com, 2024)

Bagian pendaftaran maupun administrasi menjadi sebuah cakupan pelayanan puskesmas dimana menjadi penentu kualitas layanan di puskesmas. Dengan tahap pendaftaran, pasien bisa memberi kesan baik maupun tidak baik pada pelayanan yang didapat. Ada dua alur sistem pendaftaran di fasilitas kesehatan yakni pendaftaran langsung serta pendaftaran *online*. Sistem pendaftaran langsung dijalankan melalui pengambilan nomor antrian di puskesmas. Sistem ini memiliki kekurangan sebab pasien memerlukan waktu

yang tidak sebentar sebelum dijalankan pemeriksaan oleh dokter (Rohman & Marsilah, 2022).

Pengembangan sistem pendaftaran secara *online* mempunyai tujuan yakni guna menghindari total antrean pasien yang mengular serta masa tunggu yang lama. Registrasi *online* yakni sebuah teknik registrasi melalui teknologi informasi berbasis *mobile phone* dimana dipakai pasien guna menjalankan pemesanan dari puskesmas tanpa perlu antri langsung di puskesmas. Ada sejumlah aplikasi dimana bisa dipakai guna menjalankan pendaftaran pasien secara *online* diantaranya yakni memakai WhatsApp, Telegram, *Mobile JKN* yang dibuat oleh BPJS Kesehatan, aplikasi JakSehat dimana diluncurkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta serta sebagainya (Rohman & Marsilah, 2022).

Model inovasi layanan informasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yakni aplikasi JakSehat, dirilis pada 30 Maret 2022 bertujuan guna mendorong mutu pelayanan kesehatan serta memberi alternatif akses bagi pelayanan kesehatan terkhusus bagi penduduk Kota Jakarta (Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2022). JakSehat yaitu suatu transformasi digital kesehatan serta dikembangkan melalui maksud guna menampilkan program kesehatan terintegrasi yang bisa menghubungkan pada petugas kesehatan serta pemakainya (masyarakat). Aplikasi JakSehat bisa diakses dengan *smartphone*. Aplikasi ini bisa memudahkan akses Fasilitas Layanan Kesehatan di DKI Jakarta.

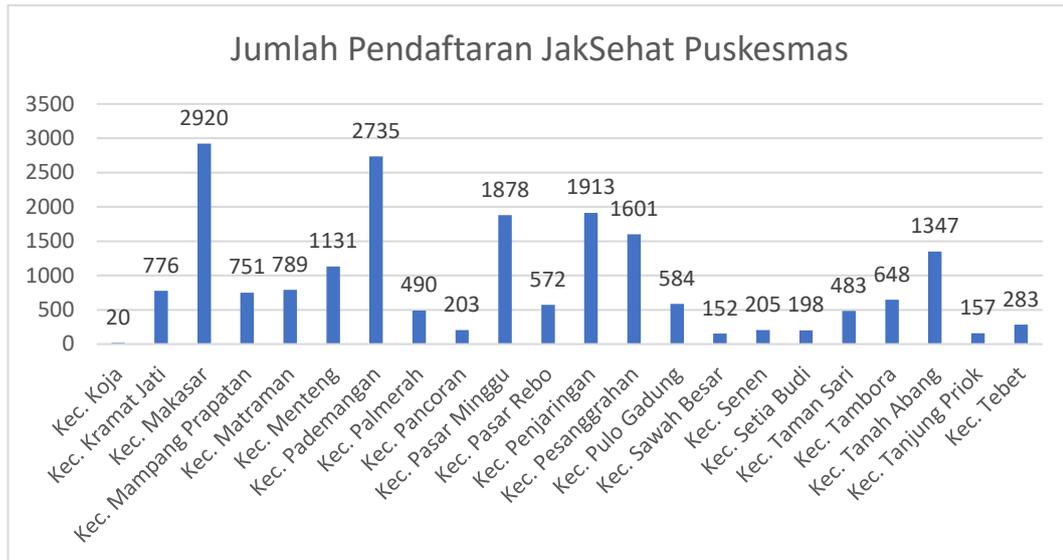
Dari observasi yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Tambora diketahui bahwa masih ada kendala yang dialami oleh para pasien dalam mengakses aplikasi JakSehat seperti sistem yang terkadang *error* sehingga pasien tidak bisa mengakses aplikasi untuk mendaftarkan dirinya. Selain itu, masih terdapat keterbatasan pada aplikasi JakSehat yang dikeluhkan oleh pasien dimana saat hari libur atau cuti bersama aplikasi tersebut tidak terdapat informasi mengenai faskes yang dituju apakah membuka pelayanan atau tidak dan bahkan bisa untuk dilakukan pendaftaran tidak sedikit pasien yang komplain karena mereka bisa mendaftar tetapi saat tiba di faskes yang dituju

faskes tersebut tutup atau tidak adanya pelayanan karna libur. Akan tetapi, walaupun masih ada pasien yang masih mengalami kesulitan atau kendala yang mengarah pada kepuasan dalam kehadiran aplikasi JakSehat, tidak menutup kemungkinan ada masyarakat yang terbantu dengan adanya aplikasi JakSehat.

Tercatat pemakai aplikasi JakSehat bagi seluruh puskesmas dibawah jajaran Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta ada 44 Puskesmas Kecamatan, 32 Rumah Sakit Umum Daerah, dan 290 Puskesmas Kelurahan dimana telah terintegrasi dengan aplikasi JakSehat (Dinkes DKI Jakarta, 2018). Berikut merupakan jumlah pasien pendaftar *online* dengan aplikasi JakSehat rentang waktu 31 Maret 2024 sampai dengan 13 April 2024 dimana total pendaftaran *online* paling tinggi ada di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit dengan 4223 total pendaftar sementara total pendaftaran online paling sedikit yakni di Puskesmas Kecamatan Koja dengan 20 total pendaftar. Total rata-rata pendaftaran *online* memakai aplikasi JakSehat yakni 1080 dari total 47536 pendaftaran online (Dashboard-Dinkes, 2024).

**Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pasien Pendaftaran Online Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora**





Sumber : Dashboard Dinkes 2024

Implementasi teknologi informasi dalam instalasi pendaftaran harapannya bisa membantu tahapan pelayanan agar cenderung mudah, cepat, tepat serta bisa mengurangi kesalahan yang bisa terjadi. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saputra dan Yuniar pada judul “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan” ada 63 responden didapat hasil 58,7% pasien merasa pendaftaran *online* baik serta tingkat kepuasan puas. 31,7% pasien menilai pendaftaran *online* cukup baik serta tingkat kepuasan puas. Di sisi lain, 9,5% pasien menyebut sistem registrasi *online* kurang baik serta mempunyai persentase kepuasan kurang puas. Temuan penelitian menampilkan bila ada korelasi pada pemakai sistem registrasi *online* bagi kepuasan pasien rawat jalan (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020).

Peneliti yang dilakukan Rohman dan Marsilah “Pemanfaatan Sistem Pendaftaran *Online* Melalui Aplikasi *WhatsApp* di Rumah Sakit Umum Daerah” dengan 30 responden temuan penelitian yang didapat yakni persentase berhasil (27%), serta tidak berhasil (73%). Kegagalan ini dikarenakan sejumlah alasan, secara spesifik yakni tanggal lahir tidak sesuai (33,3%), dokter tidak praktik, salah penulisan nama dokter (26,6%), penulisan format klinik salah (3,3%). Aspek yang lain yakni kuota pasien penuh, respon sistem yang lambat (Rohman & Marsilah, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh C. Vasantha Kalyani pada judul “*Challenges in Application of Online Registration System in Health Care in India*” ada 400 responden mayoritas (99,5%) responden memahami metode pengoperasian perangkat elektronik serta *smartphone* serta (71%) responden memahami tahapan pendaftaran OPD secara *online*. Hanya sedikit dari responden (26%) dimana sudah memakai OPD guna pendaftaran rumah sakit (Kalyani et al., 2021)

Berdasarkan penelitian Zulfa dan Nurul Hasanah pada 100 responden dengan judul “Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online* (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi” Hasil yang didapat 20% responden menjawab registrasi *online* tidak berkualitas serta tidak puas, 12 % menjawab registrasi *online* tidak berkualitas tetapi puas. 16 % responden menjawab registrasi *online* berkualitas tetapi tidak puas. 44 % responden menjawab registrasi *online* berkualitas serta puas. Kualitas registrasi *online* (berbasis web serta aplikasi) berpengaruh bagi kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi (Zulfa & Nurul Hasanah, 2022).

Penelitian oleh Herlinawati pada 100 responden dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi Mobile JKN” Temuan penelitian menampilkan sebagian responden (73%) merasa puas melalui registrasi *online* BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* di masa pandemi *Covid-19*. Ada (27%) responden tidak merasa puas serta menyebut hal berikut: merasa cenderung senang datang langsung ke kantor BPJS guna menjalankan registrasi *offline* (Herlinawati et al., 2021)

Kepuasan pelanggan yakni kondisi terpenuhinya harapan, keinginan, serta keperluan pada pelanggan itu sendiri. Kepuasan pula menjadi rasa baik senang maupun kecewa yang timbul dari performa sebuah layanan sejalan pada hal yang diharapkan. Konsumen bisa puas bila mutu pelayanan yang didapatnya baik (Iin Listyana Dewi et al., 2019). Sistem yang ada di JakSehat bisa disebut baik bila sistem tersebut tidak hanya mengedepankan pada segi

teknologinya saja namun ada pertimbangan pada kepuasan dalam segi pemakainya.

Implementasi teknologi informasi dalam instalasi pendaftaran harapannya bisa membantu tahapan pelayanan agar cenderung mudah, cepat, tepat serta bisa mengurangi kesalahan yang bisa terjadi. Mengacu dari latar belakang diatas peneliti terpicat guna menjalankan penelitian mengenai **“Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* pada Aplikasi JakSehat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Mengacu dari latar belakang diatas diketahui bahwa pemanfaatan teknologi informasi bidang kesehatan khususnya Puskesmas mempunyai peran penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Administrasi pasien adalah salah satu lingkup pelayanan puskesmas yang mengimplementasikan teknologi informasi guna memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan akurat. Penerapan model inovasi baru tidak semua berjalan dengan baik masih ditemukan beberapa masalah pada sistem registrasi *online* seperti kuota pasien sudah penuh, respon sistem yang lambat, serta administrasi pemeriksaan sebelumnya belum selesai, sehingga dapat dirumuskan masalah yakni “Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di puskesmas Kecamatan Tambora?”

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

- 1.3.1 Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024?
- 1.3.2 Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dimensi *Tangibles* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024?
- 1.3.3 Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024?
- 1.3.4 Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024?

- 1.3.5 Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024?
- 1.3.6 Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024?
- 1.3.7 Bagaimana hubungan kualitas pelayanan pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024?
- 1.3.8 Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dimensi *Tangibles* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024?
- 1.3.9 Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024?
- 1.3.10 Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024?
- 1.3.11 Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024?
- 1.3.12 Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024?
- 1.3.13 Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan pendaftaran *online* dengan aplikasi JakSehat di Puskesmas Tambora tahun 2024?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.

## 1.4.2 Tujuan Khusus

- 1.4.2.1 Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.2 Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dimensi *Tangibles* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.3 Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.4 Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.5 Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.6 Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.7 Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.8 Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi *Tangibles* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.9 Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024.
- 1.4.2.10 Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024.

1.4.2.11 Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024.

1.4.2.12 Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tambora tahun 2024.

1.4.2.13 Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pendaftaran *online* dengan aplikasi JakSehat di Puskesmas Tambora tahun 2024.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu untuk meningkatkan pemahaman di bidang kesehatan terkhusus administrasi kesehatan mengenai “Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### 1.5.2.1 Bagi Peneliti

Bisa meningkatkan wawasan terkait inovasi di bidang kesehatan yakni pemakaian aplikasi JakSehat. Peneliti pula bisa menambah wawasan lebih serta pengalaman berharga serta menjadi syarat guna meraih gelar sarjana kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

#### 1.5.2.2 Bagi Puskesmas

Manfaat bagi puskesmas yaitu menjadi materi evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan terkhusus untuk bisa mengoptimalkan sistem pendaftaran *online*.

#### 1.5.3.3 Bagi STIKes RS Husada

Temuan penelitian ini harapannya bisa menjadi acuan bagi bahan penelitian berikutnya agar lebih mendalam di masa

mendatang serta dipakai menjadi acuan pada berkembangnya ilmu pengetahuan.

#### 1.5.4.4 Bagi Peneliti Lain

Harapannya pada temuan di penelitian ini bisa dipakai menjadi dasar, rujukan, sumber informasi serta bahan acuan bagi peneliti berikutnya.

## **BAB 2**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Prmono et al., 2023) kualitas pelayanan bisa dimaknai parameter sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan bisa mencukupi keperluan. Sejumlah ahli memiliki makna tersendiri mengenai kualitas pelayanan. Menurut Kottler P dan L Keller, kualitas dipahami menjadi semua sifat serta ciri sebuah produk jasa dimana mendukung kemampuannya guna mencukupi harapan (Intan Ardianto, 2023).

Pelayanan konsumen akan berjalan secara baik bila dijalankan melalui sikap sopan, ramah, serta bertanggung jawab. Kualitas pelayanan bisa dimaknai menjadi usaha guna memberi rasa puas bagi harapan pelanggan, dimana dijalankan melalui pengamatan harapan serta keselarasan metode penyampaian, sehingga bisa mencukupi harapan dari kepuasan konsumen (Panjaitan et al., 2020)

Kualitas layanan yakni mencakup seluruh aktivitas dimana dijalankan pada pelayanan publik guna memberi pelayanan yang selaras pada harapan pelanggan. Pelayanan pada konteks ini ditujukan menjadi *service* maupun jasa dimana mengacu pada pelayanan yang diberikan pemilih layanan berbentuk kecepatan, kenyamanan, keramahan serta lain-lain, serta mengacu dari karakter serta sikap pada pemberian layanan bagi rasa puasanya pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan tiap industri/pelayanan publik menjadi sebuah parameter berhasilnya tiap pelayanan publik.

Mengacu dari teori yang telah dijabarkan maka bisa kita katakan bila kualitas pelayanan yakni usaha yang dijalankan oleh sebuah pihak guna memberi kesan baik bagi pihak lain. Kualitas pelayanan pula bisa dimaknai menjadi pemenuhan harapan oleh produsen bagi konsumen dengan tetap mempertahankan nilai sebuah produk yang diberikan. Kualitas pelayanan sendiri memiliki aspek yang berkenaan pada evaluasi konsumen guna mengukur mutu sebuah produk. Dimensi ini bisa dipakai guna mengetahui persepsi serta harapan pemakai bagi mutu layanan yang didapat (Ardeva Govinaza & Meita Santi Budiani, 2022).

### **2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Ada 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Parasuraman, Zeithaml, serta Berry (1990) menyebut lima parameter kualitas pelayanan (Dr. Hardiyansyah, 2018), diantaranya yakni :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), adanya akomodasi, perlengkapan pada fasilitas kesehatan dimana berupa sarana serta prasarana pada tahapan pemberian layanan.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kesiapan guna memberi layanan yang ditawarkan secara akurat serta andal, terkhusus keahlian pemberian layanan yang tepat waktu guna memperoleh rasa percaya dari konsumen.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni kemauan serta kesiapan pegawai guna memberi respon cepat serta bertanggung jawab bagi pelanggan agar bisa memberi layanan yang cepat.
4. Empati (*Empathy*), yakni penyedia layanan bisa menjalankan komunikasi serta hubungan baik serta bisa memahami keperluan pelanggan.

5. Jaminan (*Assurance*), yakni sikap pegawai dimana bisa memperkuat rasa percaya konsumen bagi penyedia layanan serta memberi rasa aman bagi konsumen.

#### **2.1.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan**

Tjiptono dalam (Intan Ardianto, 2023) menjabarkan bila jasa tersebut mempunyai empat karakteristik utama yakni:

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa bersifat tidak berwujud serta berbeda dengan produk fisik. Jasa tidak tampak serta dirasakan sebelum membeli. Guna meminimalkan ketidakpastian, konsumen bisa memeriksa tanda serta bukti mutu jasa mengacu pada lokasi, individu, perangkat, alat komunikasi, serta anggaran yang mereka amati. Maka, tugas penyedia jasa yakni mengendalikan bukti guna membentuk hal tidak berwujud.

2. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Bila sebuah layanan dibentuk, dialami serta di alihkan menuju pihak lain dengan bersamaan, umumnya jasa tetap menjadi elemen pada jasa tersebut.

3. Bervariasi (*Variability*)

Layanan jasa cenderung beragam mengacu dari siapa yang menyediakannya, kapanpun serta di manapun.

4. Mudah Lenyap (*Perishability*)

Layanan jasa tidak bisa disimpan, bila permintaan selalu ada, ketahanan layanan tidak menjadi persoalan. Persoalan timbul secara cepat saat permintaan pada jasa berubah.

#### **2.1.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Berikut yakni faktor yang memberi pengaruh bagi kualitas pelayanan maupun jasa (Ramon Zamora, 2017), antara lain yakni:

1. *Expected service* (jasa yang diinginkan), yakni mutu jasa (pelayanan) dimana diasumsikan menjadi mutu ideal.

2. *Perceived service* (jasa yang dirasakan), yakni mutu jasa (pelayanan) berkaitan hendak diasumsikan baik maupun positif.

Kualitas pelayanan oleh Atep Adya Barata dalam (Intan Ardianto, 2023). dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, setiap bagian dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi antar karyawan organisasi), pola kepengurusan umum organisasi, penyedia fasilitas penunjang, pembangunan sumber daya manusia, lingkungan kerja, dan kesesuaian hubungan industrial.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan eksternal (pelanggan eksternal), yakni pelayanan dan prosedur pemberi layanan, pola pelayanan dalam penyajian jasa.

## **2.1.2 Kepuasan Pelanggan**

### **2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan**

*Satisfaction* maupun kepuasan dimaknai menjadi usaha guna meraih sesuatu. Menurut Kottler dan Keller (2008) menyebut bila kepuasan pengguna bisa dimaknai menjadi rasa senang maupun kecewa dimana dirasakan konsumen sebagai efek pada hasil perbandingan kapabilitas sebuah jasa maupun produk yang didapatnya dengan harapan bagi produk maupun jasa tersebut. Pelanggan tidak akan puas bila produk maupun jasa tidak bisa mencukupi keperluan serta harapan mereka. Sebaliknya, pelanggan bisa puas bila sebuah produk maupun jasa bisa mencukupi keperluan serta harapannya. (Rifka Harahap & Ratna Rosalina Pakpahan, 2021)

Menurut Richard Oliver dikutip dalam (Intan Ardianto, 2023), kepuasan pelanggan yakni respon pelanggan maupun pasien dalam sebuah produk maupun layanan jasa dimana mencukupi keperluan serta harapannya. Umumnya tujuan pada

kelangsungan usaha yakni guna memperoleh untung, sehingga harus memberi kepuasan pelanggan supaya pelanggan tetap loyal. Memaknai kepuasan pelanggan maupun pasien sendiri bukan hal yang mudah. Kompetisi pada dunia bisnis cenderung ketat serta menarik melalui sejumlah taktik serta program pemasaran dimana bertujuan tidak hanya guna meningkatkan minat pelanggan namun juga bisa memunculkan rasa puas (Intan Ardianto, 2023).

Sejumlah teori yang telah dijabarkan di atas kita bisa katakan bila kepuasan pasien maupun pengguna yakni sikap emosional pengguna akhir dimana merasa puas serta percaya tentang sistem informasi yang ada sehingga bisa mencukupi keperluan mereka.

#### **2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Hendri dalam (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020) faktor yang memberi pengaruh bagi rasa puas pasien ada 5 (lima) faktor yakni:

1. Kualitas produk atau jasa

Pengguna bisa terpuaskan bila evaluasi hasil menampilkan bila produk serta jasa yang mereka pakai mempunyai mutu tinggi. Kesan pasien/pengguna dalam kualitas sebuah produk maupun jasa bergantung pada dua faktor yakni, realitas kualitas produk serta komunikasi perusahaan.

2. Kualitas pelayanan

Pemakai bisa mendapat rasa puas jika mendapat pelayanan yang sesuai serta harapannya tercukupi.

3. Faktor emosional

Pasien/pengguna akan merasa senang serta percaya bila individu lain akan kagum bila aplikasi tidak rentang merasakan rusak sistem ketika melayani pemakai. Kepuasan

tidak didapat pada mutu pelayanan, tetapi pada nilai sosial yang memuaskan pemakai.

#### 4. Harga

Harga menjadi aspek utama, makin besar harga yang dikeluarkan, makin besar pula harapan pelanggan.

#### 5. Biaya

Pasien/pengguna umumnya merasa puas pada sebuah layanan bila mereka tidak perlu mengeluarkan dana tambahan maupun membuang masa guna memakai layanan tersebut.

### **2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut Irwan, ada 3 (tiga) parameter pada kepuasan pengguna/pasien yakni mencakup. (Intan Ardianto, 2023):

#### 1. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna

Guna meraih kepuasan pengguna, maka perlu mengamati sejumlah hal, diawali pada operasional keseharian. Sebab kepuasan pengguna munculnya dari hati, dari rasa sadar akan kedekatan bersama pengguna. Pengguna merasa puas bila sebuah sistem informasi bisa mencukupi keperluan informasinya dengan efektif serta efisien.

#### 2. Totalitas memberikan layanan

Pelayanan publik pada pemberian pelayanan baiknya dijalankan dengan menyeluruh maknanya pelayanan publik harus selalu berusaha guna mencukupi keperluan penggunanya. Sebuah sistem informasi secara keseluruhan, terkhusus pada penyediaan sebuah layanan, harus mencakup informasi lengkap yang diperlukan oleh pengguna.

#### 3. Kesenangan dan kenyamanan

Kesenangan serta kenyamanan mempunyai peran utama guna menaikkan mutu layanan yang diberikan bagi pengguna sistem, pemasaran serta kepuasan pelanggan. Contohnya kemudahan pada pemakaian sistem menjadikan

penggunanya merasa senang serta nyaman, maka di jadikan menjadi parameter kepuasan konsumen.

#### **2.1.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono dalam (Asbar et al., 2017) mengemukakan empat metode yang bisa dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan/pasien :

1. Sistem Keluhan dan Saran, setiap organisasi yang berfokus pada pelanggan perlu mempersiapkan akses bagi pelanggan guna memberikan saran, pendapat, dan kritik pada organisasi.
2. *Lost Customer Analysis*, kelompok organisasi berupaya untuk menghubungi pelanggan yang berhenti memakai produk atau jasa perusahaan dan pindah ke penyuplai lain. Hal ini bertujuan untuk mengetahui penyebab pelanggan memilih penyuplai lain agar bisa mengambil kebijakan guna melakukan perbaikan yang dibutuhkan.
3. Survei Kepuasan Pelanggan, dengan survei perusahaan akan mendapatkan jawaban langsung dari pelanggannya. Survei dilakukan secara teratur untuk dapat mengevaluasi kinerja secara berkala guna menajaga kepuasan pelanggan.

#### **2.1.3 Aplikasi JakSehat**

Sebagai ibukota negara sekaligus kota metropolitan, Jakarta dihuni oleh penduduk yang heterogen. Masyarakat tidak hanya ingin memakai layanan kesehatan secara langsung, tetapi juga mengharap akses yang cenderung mudah didapat pada layanan kesehatan. Maka, pemakaian teknologi informasi menjadi fasilitas guna mendukung aktivitas penduduk supaya lebih mudah guna memperoleh pelayanan medis maupun kesehatan. Guna menghadapi transformasi layanan kesehatan, Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta mengenalkan aplikasi dimana bisa memberi kelancaran akses layanan medis serta pemenuhan keperluan penduduk Jakarta pada layanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat. JakSehat yakni sebuah layanan berbasis aplikasi dimana dibentuk guna

mencukupi keperluan penduduk guna mengakses Fasyankes yang ada di Ibukota Jakarta.

Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dr. Widyastuti, MKM., berasumsi sejumlah sarana pelayanan kesehatan di Ibukota Jakarta mempunyai akses pada layanan unik berbasis digital. Kelak semua aplikasi layanan kesehatan pada naungan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, hendak diintegrasikan pada aplikasi JakSehat, dr. Widyastuti, MKM menyatakan seluruh Fasyankes di bawah naungan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta mempunyai kreatifitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Namun untuk menata seluruhnya menjadi lebih baik, semua itu kami satukan ke dalam JakSehat. jakSehat datang untuk masyarakat demi mencapai peningkatan kualitas bagi keselamatan pasien dan akses yang lebih cepat terhadap pelayanan kesehatan (Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2022).

dr. Widyastuti, MKM., pula menginginkan bila munculnya aplikasi JakSehat berikutnya bisa semakin banyak inovasi bidang kesehatan yang bisa lebih baik guna mencukupi keperluan penduduk Ibukota Jakarta. (Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2022).

Fitur-fitur yang ada di dalam JakSehat Meliputi:

1. Antrean *Online*: E-Registrasi Puskesmas, E-Registrasi RSUD, serta E-Registrasi PPKP.
2. Layanan Kesehatan: JakAmbulans, Tracking, Jaktrack, Sahabat Jiwa, serta Kantin Sehat.
3. Informasi Kesehatan: Permohonan Informasi (PPID), DBD Klim, Layanan PMI, Data Surveilans Kematian Jakarta.
4. Skrining Kesehatan: E-Jiwa dan Aku Bugar.
5. Sertifikat Elektronik: Layak Nikah dan Keamanan Pangan Siap Saji (KPSS).
6. Aplikasi Petugas: SmartDB (Pencatatan Demam Berdarah), Simfoni Ananda (Pencatatan Imunisasi) dan *Food Safety*.

JakSehat memberi akses layanan kesehatan terpadu dari rumah sehingga warga bisa memakai sejumlah layanan kapan pun serta dimana pun sejalan pada keperluannya. Hal ini bisa mengurangi masa serta tenaga penduduk sebab tidak perlu datang langsung ke fasilitas kesehatan guna mendapat layanan kesehatan. Ada sejumlah layanan yang bisa diakses melalui aplikasi JakSehat (Andry, 2022).

#### 1. Antrean Faskes

Melalui JakSehat, masyarakat juga bisa mendaftarkan dirinya guna menjalankan kunjungan kesehatan ataupun menjalankan pendaftaran guna pengobatan melalui *online* dari rumahnya. Pasien tidak perlu lagi mengantri di pagi hari dengan datang langsung ke fasilitas kesehatan. Sampai kini, ada 317 puskesmas/klinik serta 32 RSUD dimana sudah terhubung pada JakSehat. Registrasi *online* ini berlaku bagi seluruh poli di Puskesmas, Klinik, serta RSUD, misalnya Poli Umum, Poli Gigi, serta Poli yang lain.

#### 2. Ambulans

Layanan 24 jam dimana memberi kemudahan bagi penduduk memanggil Ambulans Gawat Darurat (AGD) dengan gratis. Masyarakat tinggal memasukkan nomor telepon yang bisa dihubungi serta tekan tombol darurat 3 detik. Tim AGD DKI Jakarta berikutnya akan cepat memberi tanggapan permintaan ambulans. Layanan ambulans dipakai pada kasus darurat

#### 3. PMI

Fungsi layanan PMI (Palang Merah Indonesia) pada aplikasi JakSehat yakni guna membantu penduduk dimana hendak mengetahui informasi seputar donor darah di Jakarta. Melalui layanan ini, masyarakat bisa secara mudah mengendalikan persediaan darah terkini, serta bisa mengecek jadwal serta lokasi donor darah di *truck* unit PMI DKI Jakarta.

#### 4. Sahabat Jiwa

Dinas Kesehatan DKI Jakarta berusaha memberi kemudahan akses layanan kesehatan jiwa bagi warga Jakarta melalui Sahabat Jiwa

di JakSehat. Masyarakat bisa berkonsultasi bersama konselor profesional dengan *online*. Melalui tes, masyarakat bisa memperkirakan keadaan mental, serta mendapat bantuan yang sesuai.

#### 5. Aku Bugar

JakSehat memberi layanan pemeriksaan kesehatan yakni Aku Bugar. Pemeriksaan kesehatan ini bisa mendorong penduduk guna mengetahui peluang terkena Penyakit Tidak Menular (PTM), misalnya stroke serta yang lain, tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan. Layanan ini pula bisa dipakai para pengidap PMT guna mengamati status kesehatannya dengan berkala.

#### 6. JakTrack

Guna memacu pencegahan HIV/AIDS di Ibukota, Dinas Kesehatan mengenalkan JakTrack menjadi layanan skrining HIV serta Infeksi Menular Seksual (IMS). Melalui fitur JakTrack di JAKI, masyarakat pemakai layanan kesehatan bisa mengamati sebaran dokter keliling di Jakarta dimana bertugas guna menjalankan tes/pemeriksaan HIV/AIDS sampai registrasi *online* guna berkonsultasi

### 2.1.4 Puskesmas

#### 2.1.4.1 Definisi Puskesmas

Mengacu dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yakni organisasi kesehatan dimana menjalankan usaha kesehatan perseorangan serta usaha kesehatan masyarakat tingkat pertama dimana mengedepankan usaha promotif serta preventif guna meraih derajat yang tinggi bagi kesehatan penduduk di lingkungan kerjanya. Puskesmas yakni pusat kesehatan pertama dimana mengatasi pasien secara langsung, sehingga Puskesmas seoptimal mungkin memberi layanan terbaik (Utami & Lubis, 2021).

Puskesmas yakni organisasi fungsional dimana menjalankan aktivitas kesehatan yang inklusif, terpadu, adil, bisa diterima, serta

terjangkau dimana memakai hasil pengembangan wawasan serta teknologi tepat guna melalui tarif wajar dimana ditanggung pemerintah, melalui peran serta aktif penduduk setempat (Irmawati et al., 2017)

Tujuan Puskesmas yakni meningkatkan rasa sadar serta keahlian semua penduduk sekitar di daerah kerja Puskesmas guna hidup sehat. Selaras pada visi Puskesmas yakni mengenai pembangunan kesehatan oleh Puskesmas guna mendukung terwujudnya visi pembangunan nasional dalam meningkatkan keinginan, dan keterampilan seluruh masyarakat di lingkungan kerja Puskesmas untuk hidup sehat (Putri Alifia Woretma, 2020)

#### **2.1.4.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas**

Puskesmas disusun kembali pada Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 mengenai Puskesmas, dimana puskesmas mempunyai tugas menjalankan kebijakan kesehatan guna meraih tujuan pembangunan kesehatan sejalan pada ayat (1), Puskesmas mengorganisasikan program yang dijalkannya melalui pendekatan ramah keluarga. Pendekatan keluarga sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) menjadi sebuah metode Puskesmas dapat memperluas jangkauan dan mengintegrasikan program sehingga akses terhadap pelayanan kesehatan di tempat kerjanya menjadi lebih berorientasi pada keluarga (Permenkes No 43 Tahun 2019, 2019).

Dalam menjalankan tugas sebagai halnya dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), Puskesmas mempunyai kegunaan menjadi pelaksana UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) tingkat pertama di daerah kerjanya serta pelaksana UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) tingkat pertama di daerah kerjanya. Di samping menjalankan fungsi seperti yang dimaksud pada Pasal 5, Puskesmas bisa bertindak menjadi penyelenggara pendidikan

bidang kesehatan, penyelenggara program magang serta/atau jaringan rumah sakit pendidikan (Permenkes No 43 Tahun 2019, 2019).

## 2.2 Kajian Penelitian yang Relevan

Berikut merupakan tabel kajian penelitian yang relevan

**Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan**

No	Judul Penelitian	Variabel	Jenis Penelitian	Sampel	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Pengaruh Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Pengaruh pelayanan pendaftaran <i>online</i> , dan kepuasan pasien	Peneliti memakai teknik <i>cross sectional</i> , melalui desain analitik korelasional, memakai teknik <i>consecutive sampling</i>	Total sampel 63 responden	Temuan penelitian mengampirkan 58,7% responden merasa bila registrasi <i>online</i> sudah baik baik serta tingkat kepuasan puas. 31,7% responden menilai pendaftaran <i>online</i> cukup baik serta tingkat kepuasan puas. Di sisi lain 9,5% responden menilai sistem registrasi <i>online</i> kurang baik, tingkat kepuasan tidak memuaskan. Hasil penelitian menyebut adanya korelasi pada pengguna sistem registrasi <i>online</i> terhadap kepuasan pasien rawat jalan	Persamaan: terdapat persamaan yaitu pada variabel penelitian, pendekatan penelitian menggunakan <i>cross sectional</i>  Perbedaan: terdapat perbedaan pada jumlah sampel, desain penelitian yang digunakan, dan uji statik
2	Pengaruh Kualitas Pendaftaran <i>Online</i> (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat	Kualitas Pendaftaran <i>Online</i> (Berbasis Web dan Aplikasi), dan Kepuasan pasien	Memakai penelitian analitik melalui pendekatan <i>cross sectional</i>	Total sampel 100 responden	Hasil yang didapat bila 20% responden menjawab registrasi <i>online</i> tidak berkualitas serta tidak puas, 12 % menjawab pendaftaran	Persamaan: Persamaan dari penelitian tersebut yaitu variabel kualitas pendaftaran <i>online</i> dan kepuasan pasien, pendekatan

	Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi (Zulfa & Nurul Hasanah, 2022)				<i>online</i> tidak berkualitas tetapi puas. 16 % responden yang menjawab registrasi <i>online</i> berkualitas tetapi tidak puas. 44 % responden yang menjawab pendaftaran <i>online</i> berkualitas serta puas. Kualitas registrasi <i>online</i> (berbasis web serta aplikasi) berpengaruh bagi kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi.	penelitian menggunakan <i>cross sectional</i> , dan analisa data menggunakan uji <i>chi square</i>  Perbedaan: terdapat perbedaan yaitu pada jenis penelitian, jumlah sampel, dan uji statistik
3	Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul (Tami & Jaka Sarwadhama, 2021)	Implementasi pendaftaran <i>online</i> , dan kepuasan pasien	Memakai teknik penelitian <i>mixed method</i> melalui desain penelitian <i>sequential exploratory</i>	Total sampel 108 responden	Temuan penelitian yang didapat mayoritas responden perempuan sejumlah 67 (62%).  Mengacu dari karakteristik umur menyebut bila mayoritas responden berumur 26 sampai 45 tahun, sejumlah 50 (46,3%) responden.  Mayoritas mempunyai pendidikan terakhir SMA/SMK sejumlah 53 (49,1%) responden  Mayoritas responden menilai pelaksanaan registrasi <i>online</i> dalam kategori	Persamaan: persamaan dari penelitian ini yaitu pada variabel penelitian  Perbedaan: terdapat perbedaan pada jenis penelitian menggunakan <i>mix method</i> , teknik dan desain penelitian <i>sequential exploratory</i> , jumlah sampel

					<p>cukup puas sejumlah 50 (46,3%) responden, puas sejumlah 39 (36,1%) responden, serta kurang puas sejumlah 19 (17,6%) responden.</p> <p>Simpulan munculnya pengaruh tidak signifikan pada pelaksanaan registrasi <i>online</i> pasien rawat jalan bagi kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul tahun 2021 sebab tidak diuji memakai uji statistik hanya mengacu dari analisa peneliti.</p>	
4	<p>Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran <i>Online</i> Pada Aplikasi Mobile JKN (Herlinawati et al., 2021)</p>	<p>Tingkat kepuasan pasien, dan pendaftaran <i>online</i> <i>Mobile</i> - JKN</p>	<p>Merupakan penelitian deskriptif</p>	<p>Total sampel 100 responden</p>	<p>Temuan penelitian menampilkan sebagian responden (73%) merasa puas melalui registrasi <i>online</i> BPJS Kesehatan melalui aplikasi <i>Mobile</i> JKN di masa pandemi <i>Covid-19</i></p> <p>Ada (27%) responden yang tidak merasa puas serta menyebut hal berikut: merasa cenderung mudah datang langsung ke kantor BPJS guna menjalankan registrasi secara <i>offline</i>.</p>	<p>Persamaan: Terdapat Persamaan dari penelitian ini yaitu analisa dengan univariat</p> <p>Perbedaan: terdapat perbedaan pada jenis penelitian menggunakan deskriptif, jumlah sampel</p>

5	<i>Challenges in Application of Online Registration System in Health Care in India</i> (Kalyani et al., 2021)	Tantangan pengaplikasian pendaftaran online	Studi deskriptif, <i>cross sectional</i>	Total sampel 400 responden	Temuan penelitian mayoritas (99,5%) responden mengetahui metode pengoperasian perangkat elektronik serta <i>smartphone</i> serta (71%) responden memahami tahapan pendaftaran OPD dengan <i>online</i> . Hanya sedikit dari responden (26%) dimana telah memakai OPD guna pendaftaran rumah sakit	Persamaan: Terdapat persamaan variabel yaitu pendaftaran <i>online</i> , pendekatan penelitian menggunakan <i>cross sectional</i>  Perbedaan: Terdapat perbedaan penelitian pada jenis penelitian menggunakan studi deskriptif, jumlah sampel penelitian
6	<i>Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital</i> (Masrulloh et al., 2020)	Kualitas pelayanan registrasi <i>online</i> , dan kepuasan pasien	Kuantitatif melalui desain penelitian analitik observasional	Total sampel 125 responden	Hasil penelitian 1. Dimensi kualitas pelayanan pada sistem pendaftaran <i>online</i> . Kecepatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan mayoritas pasien menyebut cepat sejumlah 67 responden (53,6%). Responden dimana menyebut pelayanan yang diberikan petugas di Poli Rawat Jalan tepat sejumlah 95 responden (76%). Mengacu dari kesiapan	Persamaan: Terdapat persamaan yaitu pada variabel penelitian, jenis penelitian menggunakan kuantitatif  Perbedaan: Terdapat perbedaan penelitian yaitu pada desain penelitian menggunakan analitik observasional, jumlah responden

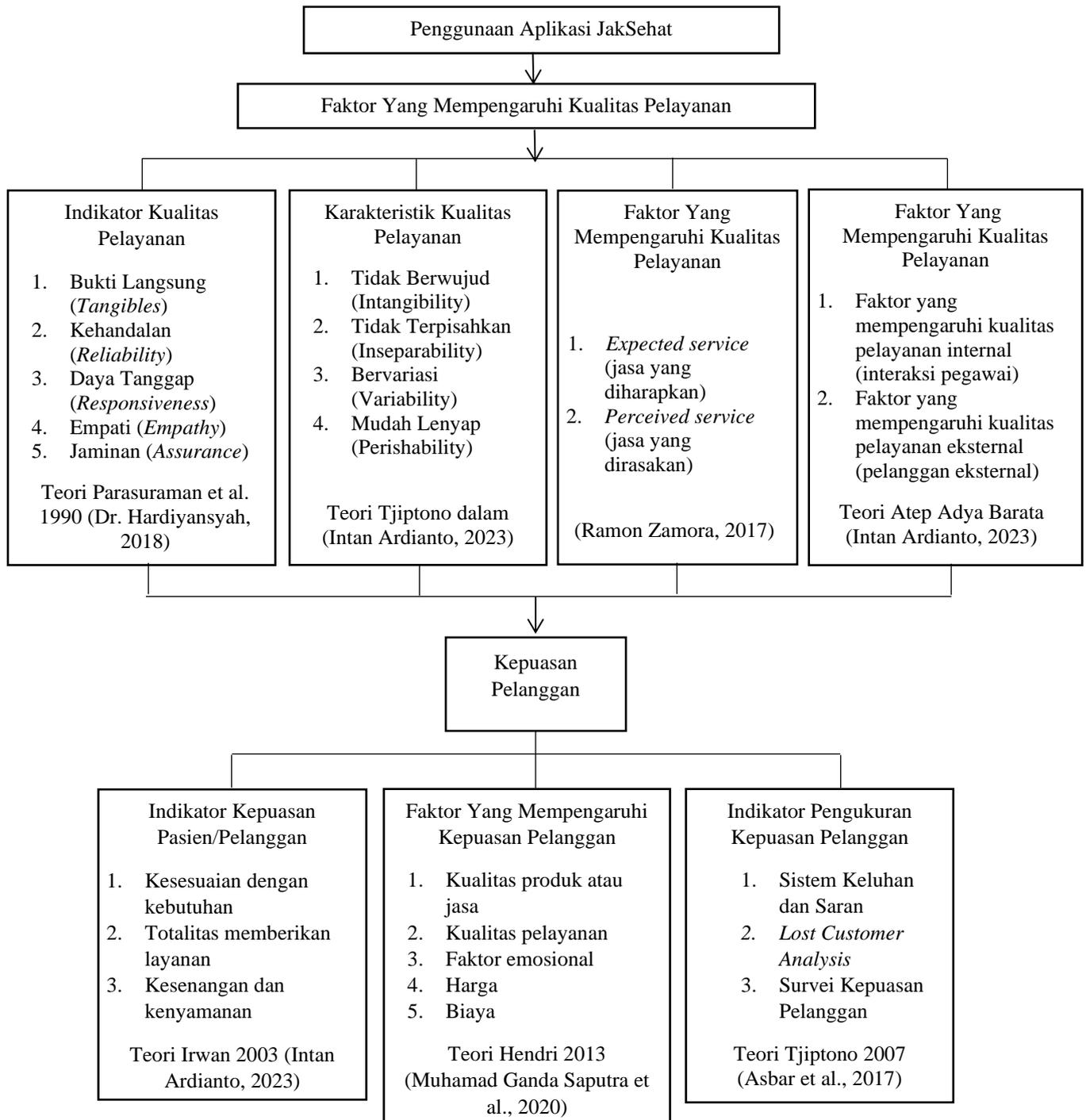
					<p>petugas pada sistem pendaftaran <i>online</i> pasien menyebut petugas cukup siap sejumlah 72 responden (57,6%).</p> <p>2. Kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Jombang hampir setengahnya pasien merasa cukup puas pada pelayanan yang diterima sejumlah 58 responden (46,4%). Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terkait sistem pendaftaran <i>online</i></p>	
7	<p>Hubungan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Dengan Pendaftaran <i>Online</i> Pada Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> – JKN (Hana Dhini Julia Pohan et al., 2022)</p>	<p>Kepuasan pasien, Pendaftaran <i>online</i> aplikasi <i>Mobile</i> – JKN</p>	<p>Kuantitatif, pendekatan <i>cross sectional</i></p>	<p>Total sampel 30 responden</p>	<p>Hasil yang didapat yakni 12 (40%) responden peserta BPJS Kesehatan merasa tidak puas serta sebagian pemakai pendaftaran aplikasi <i>Mobile</i> – JKN mudah sejumlah 12 responden (40%). Sementara sejumlah 18 responden</p>	<p>Persamaan: Terdapat persamaan yaitu pada variabel penelitian, dan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i></p> <p>Perbedaan: terdapat perbedaan yaitu pada jumlah sampel</p>

					peserta BPJS Kesehatan merasa puas. Bagi sebagian pengguna, pendaftaran aplikasi <i>Mobile</i> – JKN mudah sejumlah 10 (33,3%) responden serta sedikit memakai registrasi aplikasi <i>Mobile</i> – JKN tidak mudah sejumlah 8 (26,7%) responden. Ada korelasi pada kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran aplikasi <i>Mobile</i> – JKN	
8	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta (Prajna Pramitha Purba, 2022)	Kepuasan pasien, dan pendaftaran <i>online</i>	Kuantitatif deskriptif	Total sampel 30 responden	Temuan yang didapat pada semua rerata dalam kelima dimensi menampilkan hasil 2,41 dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dengan responden yang menampilkan bila sistem APM masih mempunyai sejumlah fitur serta kemampuan yang perlu ditingkatkan.	Persamaan: Terdapat persamaan yaitu pada variabel penelitian yaitu kepuasan pasien dan pendaftaran <i>online</i>  Perbedaan: Terdapat perbedaan yaitu jenis penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif, jumlah sampel
9	Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi <i>WhatsApp</i> di	Pendaftaran <i>online</i>	Deskriptif melalui pendekatan kualitatif	Total sampel 30 responden	Temuan penelitian yang didapat yakni Persentase registrasi <i>online</i> melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> yang	Persamaan: Terdapat persamaan variabel penelitian yaitu pendaftaran <i>online</i>

	Rumah Sakit Umum Daerah (Rohman & Marsilah, 2022)				berhasil (27%), serta tidak berhasil (73%). Kegagalan ini dikarenakan sejumlah alasan, secara spesifik yakni tanggal lahir salah, atau tidak sesuai (33,3%), dokter tidak praktik, dokter tidak sesuai, salah penulisan nama dokter (26,6%), penulisan format klinik salah (3,3%). Aspek yang lain yakni kuota pasien sudah penuh, respon sistem yang lambat.	Perbedaan: Terdapat perbedaan pada penelitian yaitu jenis penelitian menggunakan deskriptif melalui pendekatan kualitatif, dan jumlah sampel
10	Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit TK. III 03.06.01 Ciremai Denkesyah 03.04.03 Cirebon (Farida Gustini & Susilawati, 2022)	Kualitas sistem pendaftaran <i>online</i> , dan kepuasan pasien	Kuantitatif melalui pendekatan deskriptif	Total sampel 50 responden	Temuan penelitian yang didapat yakni pengaruh kualitas sistem registrasi <i>online</i> terhadap variabel kepuasan pasien sejumlah 47,5% dimana maknanya ada pengaruh yang cukup, sementara sisanya sejumlah 52,5% di pengaruhi oleh variabel lain maupun adanya kesalahan.	Persamaan: Persamaan dari penelitian tersebut yaitu variabel penelitian, menggunakan desain penelitian kuantitatif  Perbedaan: Terdapat perbedaan pada penelitian yaitu pada pendekatan penelitian menggunakan deskriptif, jumlah responden

## 2.3 Kerangka Teori

Kerangka teori yakni sebuah kerangka dimana disusun dari sejumlah teori yang ada serta saling berkaitan menjadi dasar guna menyusun sebuah kerangka konseptual (Dhonna Anggreni, 2022).



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

Teori Teori Parasuraman et al. 1990 (Dr. Hardiyansyah, 2018), Teori Tjiptono dalam (Intan Ardianto, 2023), (Ramon Zamora, 2017), Teori Atep Adya Barata (Intan Ardianto, 2023), Teori Irwan 2003 (Intan Ardianto, 2023), Teori Hendri 2013 (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020), Teori Tjiptono 2007 (Asbar et al., 2017)

## BAB 3

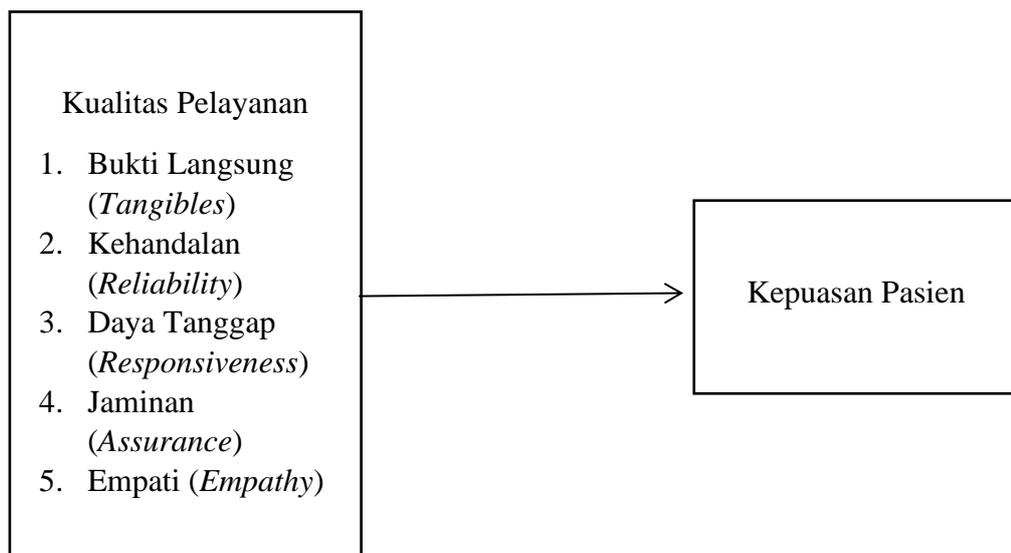
### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual sebuah penelitian yakni gambaran dimana berkenaan pada variabel bebas serta variabel terikat mengacu dari teori yang dipakai, tetapi terbatas dalam persoalan yang diteliti selaras pada rumusan masalah (Dhonna Anggreni, 2022). Kerangka konseptual penelitian harus menampilkan korelasi pada variabel independen serta variabel dependen berupa skema. Berikut kerangka konseptual dimana menjadi bentuk dasar dari pemikiran saat menjalankan penelitian.

#### Variabel Independen (X)

#### Variabel Dependen (Y)



**Gambar 3.1 Kerangka Konseptual**

Teori Parasuraman et al. 1990 (Dr. Hardiyansyah, 2018),  
Teori Irwan 2003 (Intan Ardianto, 2023)

### 3.2 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Defini Operasional	Alat Ukur dan Kategori	Hasil Ukur	Skala Data
<b>A Karakteristik Responden</b>					
1	Jenis Kelamin	Jenis kelamin yakni pembeda perempuan serta laki-laki dimana diamati pada segi biologi (Lailatus Sa'adah et al., 2021)	Kuesioner	0= Laki-laki 1= Perempuan (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Nominal
2	Umur	Umur/usia yakni lama waktu hidup diakumulasi sejak lahir hingga ketika penelitian (Lailatus Sa'adah et al., 2021)	Kuesioner	0= 20 – 30 tahun 1= 31 – 40 tahun 2= 41 – 50 tahun 3=>50 tahun (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Nominal
3	Pendidikan	Pendidikan berasal dari kata “didik” dimaba bermakna melatih (melatih, membimbing, mengajar) kecerdasan moral serta emosional (Abd Rahman et al., 2022)	Kuesioner	0= Tidak Sekolah 1= Tamat SD 2= Tamat SMP 3= Tamat SMA 4= Tamat Perguruan Tinggi (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Nominal
<b>B Variabel Dependen</b>					
Kepuasan Pasien					
1	Kesesuaian Dengan Kebutuhan Pengguna	Pengguna akan merasa puas bila sebuah sistem informasi bisa mencukupi keperluan informasinya dengan efektif dan efisien (Intan Ardianto, 2023)	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)	Dikatakan 1 = Puas, jika jawaban >20 0 = Kurang Puas, jika jawaban ≤20 (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Ordinal
2	Totalitas Memberikan Layanan	Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan baiknya dijalankan secara menyeluruh maknanya pelayanan publik harus selalu berusaha guna mencukupi keperluan penggunanya	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)		

		(Intan Ardianto, 2023)			
3	Kesenangan dan Kenyamanan	Kesenangan serta kenyamanan memiliki peran utama guna meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna sistem (Intan Ardianto, 2023)	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)		
<b>C Variabel Independen</b>					
1	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan bisa dimaknai menjadi usaha guna mencukupi keperluan konsumen, guna mencukupi harapan kepuasan pelanggan, serta metode penyampaian dijalankan melalui harapan serta kesesuaian (Panjaitan et al., 2020)	Kuesioner memakai Skala Likert sejumlah 22 pernyataan, melalui pilihan jawaban : 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Ragu-Ragu 1 = Tidak Setuju 0 = Sangat Tidak Setuju yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)	Dikatakan : 1 = Baik, jika jawaban $>44$ 0 = Kurang Baik, jika jawaban $\leq 44$ (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Ordinal
2	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	Adanya akomodasi, perlengkapan pada fasilitas kesehatan dimana berupa sarana dan prasarana saat pemberian layanan (Dr. Hardiyansyah, 2018)	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)	Dikatakan : 1 = Baik, jika jawaban $>10$ 0 = Kurang Baik, jika jawaban $\leq 10$ (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Ordinal
3	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Yakni kesiapan guna memberi layanan yang ditawarkan secara akurat serta andal, terkhusus keahlian pemberian layanan yang tepat waktu guna memperoleh rasa percaya dari konsumen (Dr. Hardiyansyah, 2018)	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)	Dikatakan : 1 = Baik, jika jawaban $>14$ 0 = Kurang Baik, jika jawaban $\leq 14$ (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Ordinal
4	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kemauan serta kesiapan pegawai guna memberi respon cepat serta bertanggung jawab bagi pelanggan agar bisa memberi	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)	Dikatakan : 1 = Baik, jika jawaban $>8$ 0 = Kurang Baik, jika jawaban $\leq 8$ (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Ordinal

		layanan yang cepat (Dr. Hardiyansyah, 2018)			
5	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Sikap pegawai dimana bisa memperkuat rasa percaya konsumen serta memberi rasa aman bagi konsumen (Dr. Hardiyansyah, 2018)	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)	Dikatakan : 1 = Baik, jika jawaban >6 0 = Kurang Baik, jika jawaban ≤6 (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Ordinal
6	Empati ( <i>Empathy</i> )	Penyedia layanan bisa menjalankan komunikasi serta hubungan baik yang bisa memahami keperluan pelanggan (Dr. Hardiyansyah, 2018)	Kuesioner yang dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)	Dikatakan : 1 = Baik, jika jawaban >6 0 = Kurang Baik, jika jawaban ≤6 (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020)	Ordinal

### 3.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono dalam (Farida Gustini & Susilawati, 2022) hipotesis yakni jawaban sementara pada rumusan masalah yang dibentuk berupa pertanyaan. Mengacu dari persoalan yang ada serta tinjauan teori yang dijabarkan, maka hipotesis di penelitian ini yakni:

1. Ha : Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024
2. Ha : Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi *Tangibles* dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024
3. Ha : Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024
4. Ha : Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024

5. Ha : Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024
6. Ha : Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi *Empathy* dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2024

## **BAB 4**

### **PROFIL TEMPAT PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Tambora**

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat ialah unit pelayanan teknis Dinas Kesehatan Kota yang memiliki tanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan yang beradadi wilayah kerjanya. Puskesmas Kecamatan Tambora beralamat di Jl. Krendang Utara No.04, RT.1/RW.3, Krendang, Kecamatan Tambora, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11260. Terdapat 11 kelurahan, 96 RW dan 1082 RT yang menjadi wilayah kerja puskesmas Kecamatan Tambora. Selain itu, puskesmas Kecamatan Tambora membawahi 10 puskesmas pembantu diantaranya yaitu: Jembatan Besi, Tanah Sereal, Roa Malaka, Pekojan 1, Pekojan 2, Jembatan Lima, Tambora, Duri Utama, Angke, dan Kalianyar.

Puskesmas Kecamatan Tambora terletak di koordinat - 6.1463207,106.7831754,14 dengan ditinjau dari sudut topografi terletak pada ketinggian kurang lebih 50 meter diatas permukaan air laut dengan luas wilayah 539,84 Ha dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara
2. Sebelah Timur : Kecamatan Tamansari Jakarta Barat
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Gambir Jakarta Pusat
4. Sebelah Barat : Kecamatan Grogol Petamburan Barat

#### **4.2 Visi dan Misi**

##### **4.2.1 Visi**

Menjadi Puskesmas Terbaik Kebanggaan Masyarakat DKI Jakarta

##### **4.2.2 Misi**

1. Meningkatkan kualitas dan kinerja sumber daya manusia secara berkesinambungan
2. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan mengutamakan promotif dan preventif berorientasi pada kepuasan pelanggan

3. Meningkatkan sarana dan prasarana puskesmas sesuai standart nasional
4. Menciptakan suasana kerja yang nyaman dan harmonis
5. Menjalin dan meningkatkan kerjasama dengan seluruh pihak terkait

#### **4.2.3 Tata Nilai**

Prinsip-prinsip tuntunan dan perilaku yang melekat di dalam cara berorganisasi yang mencerminkan dan memperkuat tujuan budaya kerja

1. Integritas
2. Profesional
3. Inovatif
4. Sinergi
5. Akuntabel

#### **4.3 Sumber Daya Manusia Puskesmas Kecamatan Tambora**

Berdasarkan data yang didapat terdapat terdapat 330 pegawai atau Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang bekerja di Puskesmas Kecamatan Tambora yaitu terdiri dari 41 Dokter Umum, 53 Perawat, 22 Tenaga Kefarmasian, 10 Sanitarian, 1 epidemiologi, 1 Promosi Kesehatan, 7 Perawat Gigi, 14 Dokter Gigi, 47 Bidan, 9 Nutrisionis, 9 Pranata Laboratorium, 45 Administrasi, 2 Rekam Medis, 1 Psikolog

#### **4.4 Jenis Pelayanan**

##### **4.4.1 Pelayanan 24 Jam**

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Persalinan

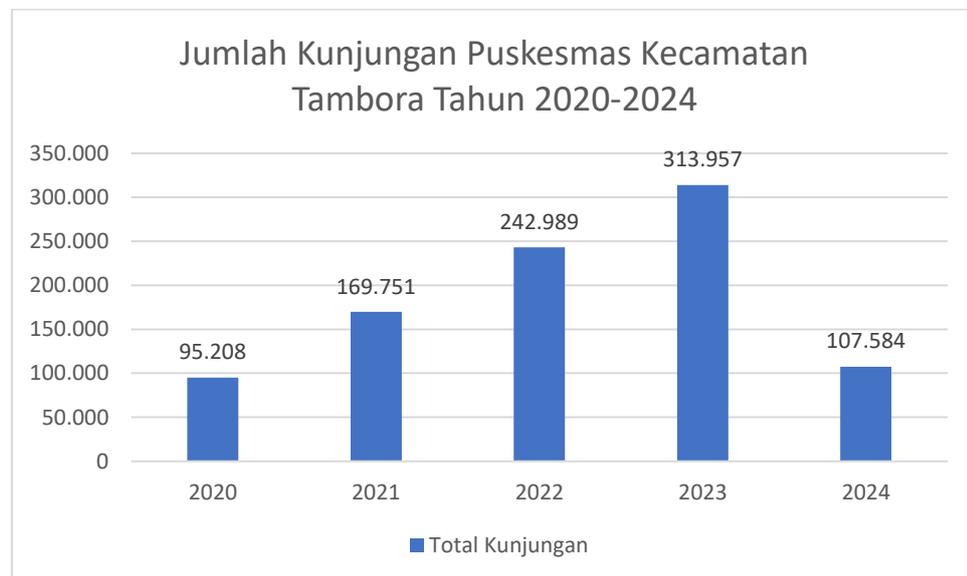
##### **4.4.2 Pelayanan Rawat Jalan**

1. Pelayanan Pemeriksaan Umum
2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
3. Pelayanan MA, KB dan Imunisasi
4. Pelayanan Mata
5. Pelayanan THT
6. Pelayanan Laboratorium

7. Pelayanan Farmasi
8. Pelayanan Gizi
9. Pelayanan MTBS
10. Pelayanan Klinik Cintta
11. Pelayanan Lansia
12. Pelayanan Haji
13. Pelayanan Jiwa/Kirana
14. Pelayanan Calon Pengantin
15. Pelayanan TB Paru
16. Pelayanan Ispa
17. Pelayanan Akupuntur/Akupresur
18. Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja
19. Pelayanan Penyakit Tidak Menular
20. Pelayanan Upaya Berhenti Merokok
21. Pelayanan Kesehatan Lingkungan

#### 4.5 Data Kunjungan Pasien

**Gambar 4.1 Data Kunjungan Pasien tahun 2020 – 2024**



Sumber : Puskesmas Kecamatan Tambora tahun 2020 – 2024

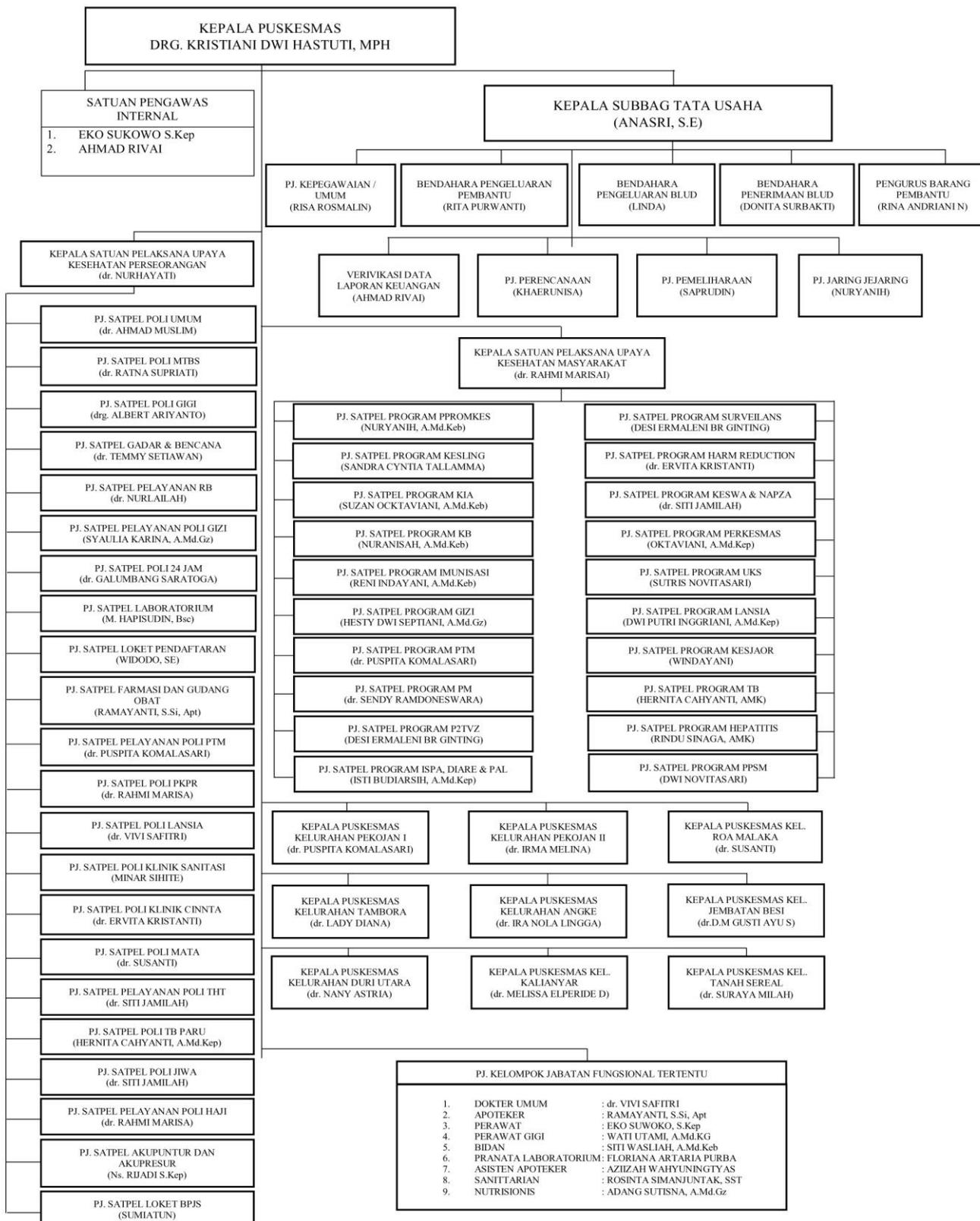
Berdasarkan data diagram diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien puskesmas Kecamatan Tambora 5 tahun terakhir mengalami kenaikan

disetiap tahunnya dimana pada tahun 2020 total kunjungan mencapai 95.208 pasien merupakan tahun dengan jumlah kunjungan terendah. Tahun 2021 dengan total kunjungan 169.751 pasien. Tahun 2022 dengan total kunjungan 242.989 pasien. Tahun 2023 dengan total kunjungan 313.957 pasien, tahun tersebut menjadi tahun dengan angka kunjungan tertinggi. Tahun 2024 dengan total kunjungan 107.584 pasien. Pada tahun 2024 data kunjungan pasien yang terlampir hanya dari bulan Januari – April.

#### **4.6 Data Kunjungan Pasien Menggunakan Aplikasi Jaksehat**

Melalui data yang didapat bersumber dari puskesmas Kecamatan Tambora jumlah kunjungan pasien yang menggunakan aplikasi JakSehat untuk melakukan pendaftaran yaitu sebanyak 15.915 pasien pada bulan Maret – Mei 2024.

### 4.7 Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

## BAB 5

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 5.1 Desain Penelitian

Desain penelitian di penelitian ini yakni kuantitatif serta memakai pendekatan *cross-sectional* yakni bertujuan guna melihat hubungan antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

#### 5.2 Populasi

Populasi yakni keseluruhan pada kelompok maupun kumpulan orang-orang dimana memiliki ciri serta karakter khusus yang hendak diambil datanya (Nur Fadilah Amin et al., 2023). Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang menggunakan aplikasi JakSehat untuk pendaftaran dari bulan Maret – Mei 2024 dengan jumlah 15.915.

#### 5.3 Sampel

Menurut Sugiyono sampel ialah sebagian pada semua total populasi tersebut (Nur Fadilah Amin et al., 2023). Sederhananya, sampel yakni unsur pada populasi dimana menjadi sumber data pada penelitian. Sampel di penelitian ini yakni pasien rawat jalan Puskesmas Kecamatan Tambora yang memakai aplikasi JakSehat untuk pendaftaran didapat ketika penelitian selama satu bulan pada Juni 2024. Pengambilan sampel yang dipakai yakni *non probability sampling* berupa *purposive sampling*. *Non probability sampling* merupakan metode pengambilan sampel dimana pada setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel penelitian (Firmansyah & Dede, 2022)

*Purposive sampling* yakni metode pengambilan sampel dimana peneliti memilih anggota sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian (Firmansyah & Dede, 2022).

Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan rumus *Slovin*. Perhitungan yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (15.915)

$\alpha$  = Tingkat kesalahan 10 % = 0,1

Berdasarkan rumus diatas, maka penentuan jumlah sampel yaitu

$$n = \frac{15.915}{1+15.915(0,1)^2}$$

$$n = \frac{15.915}{160,15}$$

$$n = 99,3$$

Didapat hasil sampel yang dibulatkan menjadi 100 sampel, namun pada penelitian ini sampel yang dipakai yakni berjumlah 170 responden. Alasan peneliti memakai rumus Slovin karena populasi yang terlalu besar.

### 5.3.1 Kriteria Sampel Penelitian

Kriterian inklusi dari responden yaitu :

1. Pasien yang menjalani perawatan rawat jalan dan sudah berusia  $\geq$  20 tahun
2. Pasien yang menggunakan aplikasi JakSehat untuk pendaftaran
3. Pasien bersedia berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini
4. Pasien mampu berkomunikasi dengan baik
5. Pasien rawat jalan pada Poli Mata, Poli THT, Poli Umum, Poli Gigi, Poli PTM, Poli KIA.

Kriteria eksklusi dari responden yaitu :

1. Pasien yang tidak menjalani perawatan rawat jalan dan belum berusia 20 tahun
2. Pasien yang tidak menggunakan aplikasi JakSehat untuk pendaftaran
3. Pasien yang tidak bersedia berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini
4. Pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik

5. Pasien rawat jalan pada Poli Haji, Poli KB, Poli Jiwa, Poli Gizi, Poli Catin, Poli Paru, Poli Imunisasi, Poli PKPR, Poli Cintta, Poli RB, Poli MTBS, Poli 24 jam.

## **5.4 Teknik Pengumpulan Data**

### **5.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan, yaitu :

1. Data Primer

Data primer ialah data dimana dikumpulkan langsung dari sumbernya (Meita Sekar Sari & Muhammad Zefri, 2019). Pada konteks ini, penulis mengumpulkan data secara langsung kepada responden melalui kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh dari pihak lain. data sekunder biasanya berbentuk laporan yang tersedia (Meita Sekar Sari & Muhammad Zefri, 2019). data sekunder diperoleh dari Puskesmas Kecamatan Tambora, yaitu data jumlah kunjungan pasien yang menggunakan aplikasi JakSehat untuk pendaftaran yang akan dipaparkan pada BAB Gambaran Profil Puskesmas Kecamatan Tambora.

### **5.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Ada beberapa metode pengumpulan data yang dipakai yakni:

1. Observasi, ialah metode pengumpulan data dimana peneliti melaksanakan pengamatan langsung di lapangan terhadap fenomena yang diteliti (Hafni Sahir, 2021)
2. Kuesioner, ialah instrumen penelitian yang mengandung pertanyaan maupun pernyataan berdasarkan variabel-variabel penelitian dimana kuesioner wajib dijawab selaras pada asumsi responden (Hafni Sahir, 2021).

## 5.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dijalankan di Puskesmas Kecamatan Tambora dimana lokasinya berada di Jl. Krendang Utara No.04, RT.1/RW.3, Krendang, Kecamatan Tambora, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11260. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari - Juli 2024.

## 5.6 Rencana Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dimana dipergunakan peneliti berbentuk kuesioner. Melalui kuisisioner responden diberikan peluang guna menjawab sejalan pada wawasan serta asumsinya serta guna memperoleh jawaban yang berbeda. Kuesioner pada penelitian ini memakai skala likert dengan jawaban 0 = Sangat Tidak Setuju (STS), 1 = Tidak Setuju (TS), 2 = Ragu – Ragu (RR), 3 = Setuju (S), 4 = Sangat Setuju (SS). Kuesioner terdapat 3 aspek penilaian yaitu:

1. Karakteristik responden menjabarkan terkait nama responden, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir serta alamat pasien

2. Kualitas Pelayanan

Merupakan variabel independen dimana menjabarkan 5 (lima) parameter yakni Bukti Langsung (*Tangibles*) memuat 5 pertanyaan dengan kode pertanyaan A1, A2, A3, A4, A5. Kehandalan (*Reliability*) memuat 7 pertanyaan dengan kode B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7. Daya Tanggap (*Responsiveness*) memuat 4 pertanyaan dengan kode C1, C2, C3, C4. Jaminan (*Assurance*) memuat 3 pernyataan dengan kode D1, D2, D3. Empati (*Empathy*) memuat 3 pernyataan dengan kode E1, E2, E3. Total 22 pernyataan memakai skala likert dimana dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)

3. Kepuasan Pasien

Yakni variabel dependen dimana menjabarkan 3 (tiga) parameter yakni Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna memuat 3 pernyataan dengan kode A1, A2, A3. Totalitas memberikan layanan memuat 3 pernyataan dengan kode B1, B2, B3, Kesenangan dan kenyamanan memuat 4 pernyataan dengan kode C1, C2, C3, C4. Total 10 pernyataan memakai skala likert dimana dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)

## 5.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 5.7.1 Uji Validitas

Uji validitas ialah langkah pengujian yang menunjukkan seberapa efektif dan validnya suatu instrumen dapat diukur. Tujuannya yaitu untuk memastikan bahwa kuesioner yang dibuat mempunyai kualitas yang baik dan menciptakan data yang terpercaya (Y. Utami et al., 2023).

Kriteria uji validitas yaitu :

1. Valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$
2. Tidak valid jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$

Pada penelitian ini menggunakan sampel 30 responden untuk uji validitas dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Untuk menentukan nilai  $r$  tabel, memakai rumus  $df = n - 2$  dengan sampel yang dipakai 30 responden,  $df = 30 - 2 = 28$ , maka diketahui nilai  $r$  tabel sebesar 0,361. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS. Berikut merupakan tabel hasil uji validitas pada instrument penelitian ini:

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas (N=30)**

Pernyataan	r Hitung	Keterangan
Pernyataan 1	0,640	Valid
Pernyataan 2	0,773	Valid
Pernyataan 3	0,591	Valid
Pernyataan 4	0,775	Valid
Pernyataan 5	0,718	Valid
Pernyataan 6	0,646	Valid
Pernyataan 7	0,726	Valid
Pernyataan 8	0,852	Valid
Pernyataan 9	0,916	Valid
Pernyataan 10	0,904	Valid
Pernyataan 11	0,766	Valid
Pernyataan 12	0,689	Valid
Pernyataan 13	0,806	Valid
Pernyataan 14	0,796	Valid
Pernyataan 15	0,857	Valid
Pernyataan 16	0,793	Valid

<b>Pernyataan 17</b>	0,923	Valid
<b>Pernyataan 18</b>	0,834	Valid
<b>Pernyataan 19</b>	0,833	Valid
<b>Pernyataan 20</b>	0,841	Valid
<b>Pernyataan 21</b>	0,939	Valid
<b>Pernyataan 22</b>	0,746	Valid
<b>Pernyataan 23</b>	0,938	Valid
<b>Pernyataan 24</b>	0,826	Valid
<b>Pernyataan 25</b>	0,789	Valid
<b>Pernyataan 26</b>	0,919	Valid
<b>Pernyataan 27</b>	0,871	Valid
<b>Pernyataan 28</b>	0,907	Valid
<b>Pernyataan 29</b>	0,830	Valid
<b>Pernyataan 30</b>	0,776	Valid
<b>Pernyataan 31</b>	0,864	Valid
<b>Pernyataan 32</b>	0,840	Valid

Uji validitas dipakai guna mengukur valid tidaknya sebuah kuesioner. Berdasarkan tabel diatas bisa disimpulkan dari hasil uji validitas dari 32 pernyataan kepada 30 responden seluruhnya valid yaitu  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga tidak ada pernyataan yang dieliminasi dan masih terdapat 32 pernyataan yang bisa dianalisis lebih lanjut.

### 5.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah proses untuk mengevaluasi sejauh mana alat atau instrumen pengukuran dapat menghasilkan hasil yang konsisten atau stabil ketika digunakan berulang kali di kondisi yang sama (Y. Utami et al., 2023).

Kriteria uji reliabilitas yaitu:

1. Reliabel jika Cronbach's Alpha  $>$  tingkat signifikan
2. Tidak reliabel jika Cronbach's Alpha  $<$  tingkat signifikan

Uji Reliabilitas dalam konteks penelitian mengacu pada seberapa baik instrumen atau metode bisa menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten. Uji reliabilitas dengan memakai program SPSS versi 25. Jika

nilai Cronbach's Alpa  $<0,7$  maka reliabilitas rendah, jika nilai Cronbach's Alpa  $>0,7$  maka reliabilitas dapat diterima, jika nilai Cronbach's Alpa  $>0,9$  maka reliabilitas tinggi.

**Tabel 4.2 Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.959	32

Berdasarkan tabel diatas didapat hasil Cronbach's Alpa 0,959 dengan jumlah 32 pernyataan artinya reliabilitas sangat tinggi, maka item-item pernyataan yang dipakai pada penelitian ini reliabel sehingga bisa digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang digunakan.

## 5.8 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipakai meliputi penerapan analisis univariat pada setiap variabel penelitian bertujuan guna memberikan gambaran distribusi frekuensi pada setiap variabel. Analisis bivariat dijalankan dengan menggunakan uji statistik *chi-square* untuk mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antara dua variabel. Dalam proses menganalisis data, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

## 5.9 Etika Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, ada etika yang harus dipatuhi oleh peneliti untuk meminimalisir risiko kesalahan atau pelanggaran etika yaitu dengan :

1. Peneliti mengajukan surat izin penelitian kepada Sudin Kesehatan Jakarta Barat yang kemudian surat izin balasan dari Sudin diberikan pada pihak Puskesmas Kecamatan Tambora
2. Peneliti akan melakukan uji etik penelitian di lembaga komisi etik dengan No. 175/EA/KEPK-BUB-2024 untuk menguji rencana proposal sebelum

terjun ke lapangan dan memastikan jika penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan hak-hak, kesejahteraan, nilai-nilai moral, dan norma yang berlaku dalam penelitian. Uji etik melibatkan komite etika penelitian yang terdiri dari para ahli etika, peneliti profesional kesehatan dan anggota masyarakat. Peneliti melakukan uji etik di Bina Usada Bali dengan mengisi dokumen-dokumen yang telah disediakan dan mengirimkan melalui link *g-form* sesuai dengan buku panduan. Setelah itu peneliti dapat memeriksa hasil uji etik melalui website yang sudah tersedia, jika sudah dinyatakan lulus uji etik kelayakan maka sertifikat akan dikirimkan melalui email. Sertifikat tersebut dapat digunakan sebagai tanda bukti untuk melakukan penelitian.

3. Penelitian akan berlangsung setelah surat izin dari pihak Sudin Kesehatan Jakarta Barat turun dan diterima oleh pihak tertinggi Puskesmas Kecamatan Tambora jika penelitian boleh dilaksanakan
4. *Informed consent* (lembar persetujuan) yang diberikan kepada responden untuk menerangkan bahwa dirinya bersedia untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapatnya dan peneliti akan menghargai serta menjaga kerahasiaan dari jawaban responden
5. Kuesioner yang berisi jawaban responden harus terjaga kerahasiaannya oleh peneliti
6. Dalam proses pengambilan data peneliti akan datang langsung ke tempat fasilitas kesehatan yang sedang melakukan pelayanan, kemudian peneliti akan menjelaskan maksud dan tujuan kepada responden untuk mengisi kesediaannya menjadi responden untuk berpartisipasi dalam penelitian dengan memberikan *informed consent* dari peneliti. Setelah responden mengisi semua pernyataan yang ada dalam kuesioner kemudian jawaban tersebut akan diolah dengan menggunakan SPSS yang digunakan untuk analisis data statistika.

## BAB 6

### HASIL PENELITIAN

#### 6.1 Analisis Univariat

##### 6.1.1 Karakteristik Responden

Analisis ini menggambarkan mengenai karakteristik responden pada tiap-tiap variabel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 karakteristik responden yakni terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Berikut merupakan tabel hasil univariat karakteristik responden:

**Tabel 6.1 Uji Univariat Deskriptif Responden (N=170)**

kategori	Frekuensi	
	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki - laki	64	37,6
Perempuan	106	62,4
<b>Umur</b>		
20 – 30 tahun	71	41,8
31 – 40 tahun	42	24,7
41 – 50 tahun	29	17,1
>50 tahun	28	16,5
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	1	0,6
Tamat SD	11	6,5
Tamat SMP	32	18,8
Tamat SMA	102	60
Tamat Perguruan Tinggi	24	14,1

Berdasarkan tabel 6.1 diatas bisa dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dibagi 2 kategori yaitu laki-laki berjumlah 64 responden (37,6%) dan perempuan berjumlah 106 responden (62,4%). Karakteristik untuk umur dibagi menjadi 4 kategori yaitu umur 20 – 30 tahun memiliki responden terbanyak dengan jumlah 71 responden (41,8%), umur 31 – 40 tahun dengan jumlah 42 responden (24,7%), umur

41 – 50 tahun dengan jumlah 29 responden (17,1%). Sedangkan untuk umur >50 tahun memiliki jumlah responden terkecil yakni 28 responden (16,5%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu Tidak Sekolah dengan jumlah 1 responden (0,6%), Tamat SD dengan jumlah 11 responden (6,5%), Tamat SMP dengan jumlah 32 responden (18,8%), Tamat SMA dengan jumlah 102 responden (60%) merupakan pendidikan terakhir terbanyak. Sedangkan untuk Tamat Perguruan Tinggi dengan jumlah 24 responden (14,1%).

### 6.1.2 Data Pernyataan

Berikut merupakan distribusi pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dimana untuk kualitas pelayanan sendiri terdapat total 22 pernyataan.

#### 1. Butir Pernyataan Indikator *Tangibles*

**Tabel 6.2 Butir Pernyataan Indikator *Tangibles***

Pernyataan	<i>Tangibles</i>				
	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Ragu-Ragu (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Aplikasi pada fitur pelayanan pendaftaran memiliki penampilan yang menarik	12,9	81,7	4,7	0,5	0
Pada aplikasi pendaftaran JakSehat memiliki petunjuk dalam mengisi pendaftaran	15,8	54,7	21,1	6,4	1,7
Pasien mendapatkan bukti berupa nomor antrian pada saat melakukan pendaftaran <i>online</i>	25,8	73,5	0,59	0	0
Aplikasi pada fitur pelayanan pendaftaran	23,5	67,06	7,6	1,7	0

<i>online</i> mudah diakses					
Pada aplikasi pendaftaran JakSehat tidak memiliki petunjuk dalam mengisi pendaftaran	5,8	16,4	22,9	49,4	5,2

Dari tabel 6.2 bisa disimpulkan bahwa ada 5 pernyataan, dimana untuk pernyataan A1 yaitu aplikasi memiliki fitur yang menarik sebagian besar responden menyatakan setuju (81,7%). Untuk pernyataan A2 dengan pernyataan aplikasi JakSehat memiliki petunjuk dalam mengisi pendaftaran mayoritas responden menyatakan setuju (54,7%), ada juga beberapa responden yang menyatakan ragu-ragu (21,1%) dan tidak setuju (6,4%). Pernyataan A3 mayoritas responden menyatakan setuju (73,5%) atas pernyataan pasien mendapatkan bukti berupa nomor antrian. Pernyataan A4 responden banyak yang menyatakan setuju (67,06%) atas pernyataan aplikasi pendaftaran *online* mudah diakses dan pernyataan A5 sebagian besar responden menyatakan tidak setuju (49,4%) dengan pernyataan aplikasi JakSehat tidak memiliki petunjuk dalam mengisi pendaftaran namun ada juga responden yang menilai ragu-ragu (22,9%) dan setuju (16,4%) dengan pernyataan tersebut.

## 2. Butir Pernyataan Indikator *Reliability*

**Tabel 6.3 Butir Pernyataan Indikator *Reliability***

Pernyataan	<i>Reliability</i>				
	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Ragu-Ragu (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang mudah	18,2	77,06	4,1	0,5	0

Aplikasi jakSehat tidak mengalami kendala pada saat proses registrasi maupun login akun	17,06	61,1	10,5	10	1,1
Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memiliki alur pelayanan yang dapat dipahami	14,7	71,7	10,5	2,3	0,5
Proses pendaftaran online pada aplikasi JakSehat efisien	27,6	65,2	4,7	2,3	0
Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan dengan tepat waktu	14,7	60,5	16,4	7,06	1,1
Saya merasa bahwa aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik	14,7	78,2	6,4	0,59	0
Menurut saya aplikasi JakSehat dapat digunakan dimanapun dan kapanpun	18,2	72,3	6,4	2,3	0,59

Dari tabel 6.3 bisa disimpulkan bahwa terdapat 7 pernyataan, dimana untuk pernyataan B1 yaitu aplikasi memiliki fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang mudah sebagian besar responden menyatakan setuju (77,06%). Untuk pernyataan

B2 dengan pernyataan aplikasi JakSehat tidak mengalami kendala saat registrasi maupun login mayoritas responden menyatakan setuju (61,1%), pernyataan B3 mayoritas responden menyatakan setuju (71,7%) atas pernyataan fitur pendaftaran memiliki alur pelayanan yang mudah dipahami. Pernyataan B4 responden banyak yang menyatakan setuju (65,2%) atas pernyataan aplikasi pendaftar *online* JakSehat efisien, pernyataan B5 sebagian besar responden menyatakan setuju (60,5%) dengan pernyataan fitur pelayan pendaftaran memberikan pelayanan tepat waktu tetapi ada juga responden yang menyatakan ragu-ragu (16,4%) dan tidak setuju (7,06%). Pernyataan B6 mayoritas menyatakan setuju (78,2%) serta sangat setuju (14,7%) untuk pernyataan aplikasi Jaksehat dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik, pernyataan B7 sebagian besar responden menyatakan setuju (72,3%) dan sangat setuju (18,2%) atas pernyataan aplikasi JakSehat dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.

### 3. Butir Pernyataan Indikator *Responsiveness*

**Tabel 6.4 Butir Pernyataan Indikator *Responsiveness***

Pernyataan	<i>Responsiveness</i>				
	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Ragu-Ragu (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Menurut saya aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan	19,4	75,8	3,5	1,1	0
Menurut saya aplikasi JakSehat memberikan <i>feedback</i>	15,2	48,8	26,4	8,8	0,59

informasi yang jelas dan akurat					
Petugas administrasi menawarkan bantuan kepada anda untuk melakukan pendaftaran <i>online</i> dengan aplikasi JakSehat	17,6	69,4	7,06	4,7	1,1
Aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan layanan yang cepat bagi pengguna	20	71,1	7,06	1,7	0

Dari tabel 6.4 dapat disimpulkan bahwa ada 4 pernyataan, dimana untuk pernyataan C1 yaitu aplikasi JakSehat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan mayoritas responden menyatakan setuju (75,8%). Untuk pernyataan C2 dengan pernyataan aplikasi JakSehat memberikan *feedback* informasi yang jelas dan akurat sebagian besar responden menyatakan setuju (48,8%) ada juga beberapa responden yang menyatakan ragu – ragu (26,4%) dan tidak setuju (8,8%). Pernyataan C3 mayoritas responden menyatakan setuju (69,4%) dan sangat setuju (17,6%) atas pernyataan petugas administrasi menawarkan bantuan untuk melakukan pendaftaran *online* dengan aplikasi JakSehat. Pernyataan C4 responden banyak yang menyatakan setuju (71,1%) dan sangat setuju (20%) atas pernyataan aplikasi JakSehat memberikan layanan yang cepat bagi pengguna namun ada juga responden yang menjawab ragu-ragu (7,06%) dan tidak setuju (1,7%).

4. Butir Pernyataan Indikator *Assurance*Tabel 6.5 Butir Pernyataan Indikator *Assurance*

Pernyataan	<i>Assurance</i>				
	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Ragu-Ragu (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu	9,4	12,9	5,2	60	12,3
Menurut saya aplikasi JakSehat sudah memiliki <i>care center</i> yang dapat digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan masyarakat	12,3	35,8	37,06	13,5	1,1
Menurut saya keamanan data pengguna pada sistem aplikasi JakSehat sudah terjamin	11,7	66,4	19,4	2,3	0

Dari tabel 6.5 bisa disimpulkan bahwa terdapat 3 pernyataan, dimana untuk pernyataan D1 yaitu fitur pelayanan pendaftaran *online* memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu mayoritas responden menyatakan tidak setuju (60%) dan sangat tidak setuju (12,3%). Untuk pernyataan D2 dengan pernyataan aplikasi JakSehat memiliki *care center* yang dapat digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan masyarakat mayoritas menyatakan ragu-ragu (37,06%) dan setuju (35,8%).

Pernyataan D3 mayoritas responden menyatakan setuju (66,4%) atas pernyataan keamanan data pengguna pada aplikasi JakSehat sudah terjamin.

#### 5. Butir Pernyataan Indikator *Empathy*

**Tabel 6.6 Butir Pernyataan Indikator *Empathy***

Pernyataan	<i>Empathy</i>				
	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Ragu-Ragu (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan perhatian berupa pelayanan terhadap semua pengguna	10,5	82,3	7,06	0	0
Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan perhatian berupa pelayanan dengan memandang status kepesertaan	8,8	28,2	6,4	45,8	10,5
Petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi JakSehat	16,4	78,8	4,1	0,59	0

Dari tabel 6.6 dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 pernyataan dimana untuk pernyataan E1 yaitu aplikasi JakSehat

memberikan perhatian berupa pelayanan terhadap semua pengguna mayoritas responden menyatakan setuju (82,3%) dan sangat setuju (10,5%) ada juga responden yang menjawab ragu-ragu dengan presentase (7,06%). Untuk pernyataan E2 dengan pernyataan Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan perhatian berupa pelayanan dengan memandang status kepesertaan sebagian besar responden menyatakan tidak setuju (45,8%). Pernyataan E3 mayoritas responden menyatakan setuju (78,8%) dan sangat setuju (16,4%) atas pernyataan Petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi JakSehat.

#### 6. Butir Pernyataan Kepuasan Pasien

Untuk kepuasan pasien terdapat 20 pernyataan. Berikut merupakan tabel pernyataan untuk kepuasan pasien.

**Tabel 6.7 Butir Pernyataan Indikator Kepuasan Pasien**

Pernyataan	Kesesuaian Dengan Kebutuhan Pengguna				
	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Ragu-Ragu (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Saya merasa puas karena banyak pilihan dalam memilih jenis pelayanan kesehatan pada aplikasi JakSehat	17,06	80,5	1,7	0,5	0
Saya merasa puas dengan sistem dan pelayanan selama menggunakan aplikasi JakSehat	16,4	73,5	7,06	2,9	0
Aplikasi JakSehat memiliki fitur pendaftaran yang sesuai dengan	15,2	81,7	2,3	0,59	0

kebutuhan pengguna					
Totalitas Memberikan Pelayanan					
Saya merasa puas dengan <i>care center</i> aplikasi JakSehat yang dengan cepat menanggapi keluhan masyarakat	10,5	55,8	17,6	11,7	4,1
Saya merasa puas atas pelayanan informasi aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran secara menyeluruh	13,5	71,7	10,5	3,5	0,59
Petugas bagian informasi mudah menjawab dan membantu semua permasalahan terkait pendaftaran <i>online</i>	13,5	77,06	7,6	1,7	0
Kesenangan dan Kenyamanan					
Saya puas menggunakan aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran karena mudah digunakan	20	75,8	4,1	0	0
Saya merasa puas menggunakan pelayanan pendaftaran dengan aplikasi JakSehat dikarenakan keamanan	17,6	66,4	14,7	1,1	0

privasi yang terjaga					
Saya merasa puas menggunakan aplikasi JakSehat karena adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran	18,2	64,1	7,06	9,4	1,1
Saya merasa puas karena sistem pendaftaran online dengan aplikasi JakSehat lebih mudah dan praktis	20,5	74,7	3,5	1,1	0

Dari tabel 6.7 bisa disimpulkan bahwa terdapat 20 pernyataan dari 3 indikator yaitu kesesuaian dengan kebutuhan terdapat 3 pernyataan untuk pernyataan A1 saya merasa puas karena banyak pilihan dalam memilih jenis pelayanan kesehatan pada aplikasi JakSehat mayoritas responden menyatakan setuju (80,5%) Untuk pernyataan A2 dengan pernyataan saya puas dengan sistem dan pelayanan selama menggunakan aplikasi JakSehat sebagian besar responden menyatakan setuju (73,5%). Pernyataan A3 mayoritas responden menyatakan setuju (81,7%) atas pernyataan aplikasi JakSehat memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk indikator totalitas memberikan pelayanan ada 3 pernyataan untuk pernyataan B1 saya puas dengan care center yang dengan cepat menanggapi keluhan masyarakat mayoritas menyatakan setuju (55,8%), selain itu terdapat responden yang menyatakan ragu-ragu (17,6%) dan tidak setuju (11,7%). Pernyataan B2 yaitu saya puas atas pelayanan informasi aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran mayoritas responden menyatakan setuju (71,7%). Pernyataan B3

yaitu petugas informasi mudah menjawab dan membantu semua permasalahan terkait pendaftaran online mayoritas responden menyatakan setuju (77,06%). Untuk indikator kesenangan dan kenyamanan ada 4 pernyataan untuk pernyataan C1 yaitu saya puas menggunakan aplikasi JakSehat karena mudah digunakan sebagian besar responden menyatakan setuju (75,8%). Pernyataan C2 mayoritas responden menyatakan setuju (66,4%) atas pernyataan saya puas menggunakan aplikasi JakSehat karena keamanan privasi yang terjaga. Pernyataan C3 yaitu saya puas menggunakan aplikasi JakSehat karena adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran banyak responden yang menyatakan setuju (64,1%). Untuk pernyataan C4 mayoritas responden menyatakan setuju (74,7%) atas pernyataan saya puas karena sistem pendaftaran *online* dengan aplikasi JakSehat lebih mudah dan praktis.

### 6.1.3 Kualitas Pelayanan

Aspek Kualitas Pelayanan dikelompokkan menjadi dua yakni baik dan kurang baik. Maka distribusi berdasarkan Kualitas Pelayanan disampaikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.8 Distribusi Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	
	N	%
Baik	163	95,9
Kurang Baik	7	4,1

Tabel 6.8 menunjukkan dari 170 sampel yang diteliti, responden yang masuk pada kategori baik yaitu dengan hasil 163 responden (95,9%), sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 7 responden (4,1%). Berdasarkan tabel data diatas bisa dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik tentang Kualitas Pelayanan.

#### 6.1.4 Bukti Langsung (*Tangibles*)

Aspek Bukti Langsung (*Tangibles*) dikelompokkan menjadi dua yakni baik dan kurang baik. Maka distribusi berdasarkan Bukti Langsung (*Tangibles*) disampaikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.9 Distribusi Bukti Langsung (*Tangibles*) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	Frekuensi	
	N	%
Baik	163	95,9
Kurang Baik	7	4,1

Tabel 6.9 menunjukkan dari 170 sampel yang diteliti, responden yang masuk pada kategori baik yaitu dengan hasil 163 responden (95,9%), sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 7 responden (4,1%). Berdasarkan tabel data diatas bisa dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik tentang Bukti Langsung (*Tangibles*).

#### 6.1.5 Kehandalan (*Reliability*)

Aspek Kehandalan (*Reliability*) dikelompokkan menjadi dua yakni baik dan kurang baik. Maka distribusi berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.10 Distribusi Kehandalan (*Reliability*) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Frekuensi	
	N	%
Baik	160	94,1
Kurang Baik	10	5,9

Tabel 6.10 menunjukkan dari 170 sampel yang diteliti, responden yang masuk pada kategori baik yaitu dengan hasil 160 responden (94,1%), sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 10 responden (5,9%). Berdasarkan tabel data diatas bisa dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik tentang Kehandalan (*Reliability*).

### 6.1.6 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) dikelompokkan menjadi dua yakni baik dan kurang baik. Maka distribusi berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.11 Distribusi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Frekuensi	
	N	%
Baik	162	95,3
Kurang Baik	8	4,7

Tabel 6.11 menunjukkan dari 170 sampel yang diteliti, responden yang masuk pada kategori baik yaitu dengan hasil 162 responden (95,3%), sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 8 responden (4,7%). Berdasarkan tabel data diatas bisa dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*).

### 6.1.7 Jaminan (*Assurance*)

Aspek Jaminan (*Assurance*) dikelompokkan menjadi dua yakni baik dan kurang baik. Maka distribusi berdasarkan Jaminan (*Assurances*) disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.12 Distribusi Jaminan (*Assurance*) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Jaminan ( <i>Assurances</i> )	Frekuensi	
	N	%
Baik	76	44,7
Kurang Baik	94	55,3

Tabel 6.12 menunjukkan dari 170 sampel yang diteliti, responden yang masuk pada kategori baik yaitu dengan hasil 76 responden (44,7%), sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 94 responden (55,3%). Berdasarkan tabel data diatas bisa dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian kurang baik tentang Jaminan (*Assurances*).

### 6.1.8 Empati (*Empathy*)

Aspek Empati (*Empathy*) dikelompokkan menjadi dua yakni baik dan kurang baik. Maka distribusi berdasarkan Empati (*Empathy*) disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.13 Distribusi Empati (*Empathy*) Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Empati ( <i>Empathy</i> )	Frekuensi	
	N	%
Baik	144	84,7
Kurang Baik	26	15,3

Tabel 6.13 menunjukkan dari 170 sampel yang diteliti, responden yang masuk pada kategori baik yaitu dengan hasil 144 responden (84,7%), sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 26 responden (15,3%). Berdasarkan tabel data diatas bisa dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik tentang Empati (*Empathy*).

### 6.1.9 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dibagi menjadi dua yakni puas dan tidak puas. Oleh karena itu, distribusi berdasarkan kepuasan ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 6.14 Distribusi Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	
	N	%
Puas	163	95,9
Kurang Puas	7	4,1

Tabel 6.14 menunjukkan dari 170 sampel yang diteliti, ada responden yang masuk pada kategori puas yaitu dengan hasil 163 responden (95,9%), sedangkan untuk kategori kurang puas sebanyak 7 responden (4,1%). Berdasarkan tabel data diatas bisa dilihat bahwa mayoritas responden merasa puas dengan aplikasi JakSehat.

## 6.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel yaitu independen dan dependen.

### 6.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mengenai hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pasien disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.15 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	161	156,3	2	6,7	163	163.0	0,000
Kurang Baik	2	6,7	5	0,3	7	7.0	

Berdasarkan Tabel 6.15 menunjukkan dari 163 responden yang memiliki persepsi Kualitas Pelayanan baik ada 156,3% yang puas dan 6,7% tidak puas, dari 7 responden dengan persepsi Kualitas Pelayanan kurang baik terdapat 6,7% responden yang puas dan 0,3% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Tangibles* = 0,000 atau P value <0,05. Maka Ha diterima dan H0 ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

### 6.2.2 Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mengenai hubungan *Tangibles* dengan kepuasan pasien disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.16 Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	160	156,3	3	6,7	163	163.0	0,000
Kurang Baik	3	6,7	4	0,3	7	7.0	

Berdasarkan Tabel 6.16 menunjukkan dari 163 responden yang memiliki persepsi *Tangibles* baik ada 156,3% yang puas dan 6,7% tidak puas, dari 7 responden dengan persepsi *Tangibles* kurang baik terdapat 6,7% responden yang puas dan 0,3% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Tangibles* = 0,000 atau P value <0,05. Maka Ha diterima dan H0 ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

### 6.2.3 Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mengenai hubungan *Reliability* dengan kepuasan pasien disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6.17 Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	159	153,4	1	6,6	160	160.0	0,000
Kurang Baik	4	9,6	6	0,4	10	10.0	

Berdasarkan Tabel 6.17 menunjukkan dari 160 responden yang memiliki persepsi *Reliability* baik ada 153,4% yang puas dan 6,6% tidak puas, dari 10 responden dengan persepsi *Reliability* kurang baik terdapat 9,6% responden yang puas dan 0,4% yang tidak puas terhadap kualitas

pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Reliability* = 0,000 atau *P value* <0,05. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

#### 6.2.4 Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mengenai hubungan *Responsiveness* dengan kepuasan pasien disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 6.18 Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	158	155,3	4	6,7	162	162.0	0,002
Kurang Baik	5	7,7	3	0,3	8	8.0	

Berdasarkan Tabel 6.18 diketahui dari 162 responden yang memiliki persepsi *Responsiveness* baik ada 155,3% yang puas dan 6,7% tidak puas, dari 8 responden dengan persepsi *Responsiveness* kurang baik terdapat 7,7% responden yang puas dan 0,3% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di dapatkan nilai P pada *Responsiveness* = 0,002 atau *P value* <0,05. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga bisa ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

#### 6.2.5 Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mengenai hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 6.19 Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	74	72,9	2	3,1	76	76.0	0,318
Kurang Baik	89	90,1	5	3,9	94	94.0	

Berdasarkan Tabel 6.19 diketahui dari 76 responden yang memiliki persepsi Assurance baik ada 72,9% yang puas dan 3,1% tidak puas, dari 94 responden dengan persepsi Assurance kurang baik terdapat 90,1% responden yang puas dan 3,9% yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di peroleh nilai P pada Assurance = 0,318 atau P value >0,05. Maka Ha ditolak dan H0 diterima sehingga bisa ditarik kesimpulan tidak ada hubungan antara Assurance dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

### 6.2.6 Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mengenai hubungan Empathy dengan kepuasan pasien disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 6.20 Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024 (n=170)**

Empathy	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	141	138,1	3	5,9	144	144.0	P = 0,011
Kurang Baik	22	24,9	4	1,1	26	26.0	

Berdasarkan Tabel 6.20 diketahui dari 144 responden yang memiliki persepsi Empathy baik ada 138,1% yang puas dan 5,9% tidak puas, dari 26 responden dengan persepsi Empathy kurang baik terdapat 24,9% responden yang puas dan 1,1% yang tidak puas terhadap kualitas

pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact* di peroleh nilai P pada *Empathy* = 0,011 atau *P value* <0,05. Maka  $H_a$  diterima sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara *Empathy* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

## **BAB 7**

### **PEMBAHASAN**

#### **7.1 Keterbatasan Penelitian**

##### **7.1.1 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pengalaman peneliti pada proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang mungkin dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya karena penelitian ini mempunyai kekurangan yang perlu diperbaiki untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yakni:

1. Keterbatasan penelitian ini hanya memakai 2 variabel dalam penelitian yaitu variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan).
2. Penelitian ini hanya memakai 5 dimensi dari variabel kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).
3. Keterbatasan dalam menganalisa hubungan kualitas pelayanan pendaftaran online dengan kepuasan pasien karena hanya menggunakan analisis univariat dan bivariat, sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk multivariat.

#### **7.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **7.2.1 Pembahasan Karakteristik**

Berdasarkan tabel 6.1 responden pada penelitian ini ialah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran secara *online* dengan aplikasi JakSehat. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi 2 kategori yaitu laki-laki berjumlah 64 responden (37,6%) dan perempuan berjumlah 106 responden (62,4%) hal ini didukung dengan penelitian (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020) dimana karakteristik responden untuk kategori jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki

Karakteristik umur dibagi menjadi 4 kategori yaitu umur 20 – 30 tahun memiliki responden terbanyak dengan jumlah 71 responden (41,8%), umur 31 – 40 tahun dengan jumlah 42 responden (24,7%), umur 41 – 50 tahun dengan jumlah 29 responden (17,1%). Sedangkan untuk umur >50 tahun memiliki jumlah responden terkecil yakni 28 responden (16,5%). Pada karakteristik penelitian ini kategori umur 20 – 30 tahun memiliki responden terbanyak hal tersebut sejalan dengan penelitian (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020) dimana mayoritas karakteristik responden yakni di umur 20 – 30.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu Tidak Sekolah dengan jumlah 1 responden (0,6%), Tamat SD dengan jumlah 11 responden (6,5%), Tamat SMP dengan jumlah 32 responden (18,8%), Tamat SMA dengan jumlah 102 responden (60%) merupakan pendidikan terakhir terbanyak. Sedangkan untuk Tamat Perguruan Tinggi dengan jumlah 24 responden (14,1%). Pada karakteristik penelitian ini kategori pendidikan terakhir terbanyak yaitu Tamat SMA hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hermin Diah Puspita Arum et al., 2023) dimana mayoritas responden yakni tamat SMA.

## **7.2.2 Pembahasan Univariat**

### **7.2.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Prmono et al., 2023) Kualitas pelayanan bisa dimaknai parameter sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan bisa mencukupi keperluan pemakai. Sejumlah ahli memiliki makna tersendiri mengenai kualitas pelayanan. Menurut Juran dikutip dalam (Intan Ardianto, 2023), menyebut bila kualitas yakni keselarasan bagi tujuan maupun manfaat tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada 170 responden yang memakai pendaftaran *online* dengan aplikasi JakSehat bisa diketahui mayoritas responden menilai tentang kualitas pelayanan pada aplikasi *online* baik. Penelitian

ini sejalan dengan (Pulungan et al., 2023) dimana penelitian tersebut dilakukan untuk melihat kualitas pelayanan di RS Bhakti Mulia hasil yang didapat yaitu mayoritas responden termasuk dalam kategori cukup baik pada kualitas pelayanan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020) dimana sebagian besar pasien rawat jalan menilai penggunaan sistem pendaftaran *online* yang ada di RS Muhammadiyah Lamongan baik

Hasil penelitian menunjukkan pada kualitas pelayanan indikator *tangibles* pada aplikasi JakSehat, responden mayoritas menilai baik dikarenakan aplikasi JakSehat memiliki penampilan yang menarik, adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran, mendapatkan bukti nomor antrian, dan aplikasi yang mudah diakses. Hal tersebut yang membuat responden merasa senang dalam pemakaian aplikasi karena dinilai menghemat waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pada indikator *reliability* mayoritas responden mayoritas responden menilai kualitas pelayanan pada aplikasi *online* JakSehat baik dikarenakan aplikasi JakSehat memberikan pelayanan dengan tepat waktu, efisien, memiliki alur pelayanan yang dapat dipahami. Oleh karena itu responden banyak yang menilai baik karena dirasa dapat menghemat waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan serta mudah dalam mendapatkan kuota untuk pelayanan poli tertentu. Indikator *responsiveness* responden banyak yang menilai baik karena aplikasi JakSehat memberikan pelayanan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan, petugas administrasi yang selalu menawarkan bantuan pada pasien untuk melakukan pendaftaran *online* dan memberikan layanan yang cepat bagi pengguna dimana responden merasa terbantu dan mendapatkan edukasi dari petugas administrasi mengenai cara mengenai penggunaan aplikasi JakSehat. Indikator *Assurance* banyak

responden yang menilai kurang baik dikarenakan ada pernyataan yang direspon negatif oleh responden seperti fitur pelayanan pendaftaran memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu dan juga responden banyak yang tidak mengetahui apakah terdapat *care center* pada aplikasi Jaksehat atau tidak sehingga hasil yang diperoleh untuk kualitas pelayanan *Assurance* lebih banyak kurang baik. Indikator *empathy* hasil penelitian terlihat hampir seluruh responden berada pada kategori baik, hal yang mendukung *Empathy* baik adalah petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi JakSehat.

Berdasarkan hal tersebut, bisa disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang ada pada aplikasi JakSehat baik karena mereka menilai dari indikator *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

#### **7.2.2.2 Gambaran *Tangibles* Pada Aplikasi Online**

*Tangibles* (Bukti Langsung) mencakup penampilan fisik serta fasilitas yang dimiliki dan juga peralatan yang dipakai dalam melayani konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa hampir semua responden memberikan penilaian baik tentang *Tangibles* dimana penelitian ini dilakukan untuk melihat tampilan fitur pendaftaran pada aplikasi JakSehat, kemudahan dalam mengakses dan adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran. Hal yang mendukung *Tangibles* baik adalah tampilan fitur pelayanan pendaftaran yang menarik, aplikasi mudah diakses, adanya petunjuk dalam pendaftaran kemudahan dalam mengakses hingga adanya bukti nomor antrian. Sedangkan ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju dengan adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Intan Ardianto, 2023) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN Di Wilayah Kota Depok yang menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. Arief Rachman & Febriannisa Fitroh Lisya Farasi, 2024) penelitian dilakukan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap aplikasi Haryoto dengan metode EUCS dimana didapat hasil mayoritas responden menyatakan setuju dengan tampilan sistem Haryoto menarik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herlinawati et al., 2021) dimana penelitian dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran *online* pada aplikasi *mobile* JKN dan hasil yang didapat yaitu mengatakan bahwa sebagian responden merasa puas dengan akses aplikasi *Mobile* JKN tidak memerlukan waktu yang lama.

### **7.2.2.3 Gambaran *Reliability* Pada Aplikasi Pendaftaran *Online***

*Reliability* (Kehandalan) yakni kesiapan guna memberi layanan yang ditawarkan secara akurat serta andal, terkhusus keahlian pemberian layanan yang tepat waktu guna memperoleh rasa percaya dari konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terlihat hampir seluruh responden berada pada kategori baik, hal yang mendukung *Reliability* baik adalah pada fitur pendaftaran dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik, memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang mudah. Beberapa responden menyatakan tidak setuju dengan memberikan pelayanan dengan tepat waktu karena diberlakukannya aturan untuk para pasien melakukan skrining

terlebih dahulu sebelum dilakukan pemeriksaan di tiap poli tujuan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Intan Ardianto, 2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN Di Wilayah Kota Depok yang menyatakan bahwa *Reliability* mayoritas baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (M. Arief Rachman & Febriannisa Fitroh Lisyah Farasi, 2024) penelitian dilakukan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap aplikasi Haryoto dengan metode EUCS mayoritas responden menyatakan setuju dengan sistem dapat memberikan informasi tepat waktu.

#### **7.2.2.4 Gambaran *Responsiveness* Pada Aplikasi Pendaftaran *Online***

*Responsiveness* (Daya Tanggap) sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat serta akurat kepada konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terlihat hampir seluruh responden berada pada kategori baik, hal yang mendukung *Responsiveness* baik adalah pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan serta memberikan layanan yang cepat pengguna. Beberapa responden menyatakan tidak setuju dengan fitur pelayanan pendaftaran yang cepat karena untuk saat ini ada aturan baru dimana pasien diharuskan untuk skrining terlebih dahulu sehingga ketepatan waktu terhadap pelayanan yang diberikan tidak sesuai.

Penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Intan Ardianto, 2023) penelitian dilakukan di wilayah kota Depok dimana penelitian melihat pengaruh dari kualitas pelayanan pendaftaran *online* aplikasi *Mobile* JKN responden

menilai *Responsiveness* mayoritas baik. Penelitian ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prasetya et al., 2022) dimana penelitian tersebut dilakukan di Puskesmas Kota Semarang yaitu untuk hasil penelitian diperoleh untuk keramahan petugas pelayanan di loket sebagian responden menilai sangat puas dengan keramahan para petugas pelayanan di loket pendaftaran.

#### **7.2.2.5 Gambaran *Assurance* Pada Aplikasi Pendaftaran *Online***

*Assurance* (Jaminan) berhubungan dengan pengetahuan dan sikap dari pegawai yang menimbulkan kepercayaan dari konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terlihat mayoritas responden berada pada kategori kurang baik, dikarenakan ada pernyataan yang direspon negatif oleh responden seperti fitur pelayanan pendaftaran memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu sehingga hasil yang diperoleh untuk kualitas pelayanan *Assurance* lebih banyak kurang baik.

Hasil penelitian ini senada dengan (Fitriyani & Prasastin, 2022) dimana pada dimensi *Assurance* terdapat nilai *gap* negatif yang berarti pengguna aplikasi *mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri tidak puas. Penelitian ini sejalan dengan peneliti (Intan Ardianto, 2023) yang dilakukan di wilayah kota Depok dimana penelitian melihat pengaruh dari kualitas pelayanan pendaftaran *online* aplikasi *Mobile* JKN yang menyatakan *Assurance* mayoritas kurang baik karena adanya pernyataan yang di respon negatif oleh responden.

#### **7.2.2.6 Gambaran *Empathy* Pada Aplikasi Pendaftaran *Online***

*Empathy* (Empati) berkaitan dengan kemampuan untuk memahami masalah, kebutuhan dan keinginan konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terlihat hampir seluruh responden berada pada kategori baik, hal yang mendukung *Empathy* baik adalah petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi JakSehat. Beberapa responden menyatakan tidak setuju dengan petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dalam menggunakan aplikasi JakSehat karena beberapa responden ada yang mendaftarkan/menggunakan aplikasi JakSehat tanpa bantuan orang lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Intan Ardianto, 2023) penelitian dilakukan di wilayah kota Depok dimana penelitian melihat pengaruh dari kualitas pelayanan pendaftaran *online* aplikasi *Mobile* JKN yang menyatakan bahwa *Assurance* mayoritas baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2023) penelitian di lakukan di RSUD Anna Medika Madura yaitu mengenai tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* dan telepon dimana responden merasa puas karena petugas siap membantu pasien jika ada kesulitan dalam melakukan pendaftaran berbasis *Whatsapp* dan Telepon.

#### **7.2.2.7 Gambaran Kepuasan Pasien**

*Satisfaction* atau kepuasan adalah kondisi atau perasaan positif seseorang terhadap suatu hal atau pengalaman yang dirasakan setelah harapan sebelum dan kinerja yang dirasakan setelah pemakaian terpenuhi atau melebihi yang diharapkan (Prajna Pramita Purba, 2022). Guna meraih kepuasan pengguna, maka perlu mengamati sejumlah hal, diawali pada operasional keseharian. Sebab kepuasan pengguna munculnya dari hati, dari rasa sadar akan kedekatan bersama pengguna. Pengguna merasa

puas bila sebuah sistem informasi bisa mencukupi keperluan informasinya dengan efektif serta efisien. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada 170 responden yang memakai pendaftaran *online* dengan aplikasi JakSehat bisa diketahui mayoritas responden menyatakan puas dengan pemakaian aplikasi JakSehat.

Penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herlinawati et al., 2021) penelitian dilakukan di Kabupaten Cirebon yaitu untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile* JKN hasil yang didapat mayoritas responden menyatakan puas dengan kelengkapan pada fitur pendaftaran. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Intan Ardianto, 2023) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN Di Wilayah Kota Depok yang menyatakan bahwa pelayanan informasi aplikasi *Mobile* JKN mayoritas puas.

Penelitian ini juga sejalan dengan Penelitian ini juga sejalan dengan (M. Arief Rachman & Febriannisa Fitroh Lisyia Farasi, 2024) dengan aplikasi online di RSUD dr. Haryoto Lumajang dimana menggunakan metode EUCS hasil yang didapat pada dimensi kemudahan pengguna pasien merasa sangat puas, dimensi format, isi dan akurasi pasien merasa puas, sedangkan dimensi ketepatan waktu pasien menyatakan netral. Penelitian ini juga senada dengan (Hermansyah 2019) penelitian dilakukan di Puskesmas Aceh Timur hasil penelitian responden merasa puas karena aplikasi mudah digunakan, dan aplikasi berfungsi dengan baik. Penelitian ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020) untuk melihat pengaruh pelayanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan dimana hasil yang didapat sebagian besar pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan merasa puas dalam penggunaan sistem pendaftaran *online*.

### 7.2.3 Pembahasan Bivariat

#### 7.2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan responden dengan persepsi kualitas pelayanan baik lebih banyak yang menilai puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi kualitas pelayanan yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Maka adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian dari 22 pernyataan tentang aplikasi JakSehat, pada masing-masing pernyataan mayoritas responden menilai puas dengan aplikasi JakSehat, mulai dari mudahnya dalam penggunaan, fitur aplikasi yang menarik, prosedur atau alur pendaftaran yang mudah dipahami, keamanan data, memberikan layanan yang cepat, dapat berfungsi dengan baik serta akurat.

Hasil penelitian senada dengan (Herlinawati et al., 2021) penelitian tersebut dilakukan di kota Cirebon yakni untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi *mobile* JKN. Diperoleh hasil mayoritas responden merasa puas dengan pendaftaran online pada aplikasi *Mobile* JKN dimasa pandemi *covid* 19. Penelitian ini juga sejalan dengan (Prajna Pramita Purba, 2022) dimana penelitian dilakukan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta untuk mengalis kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* diperoleh hasil pada setiap dimensi EUCS didapat interpretasi puas. Hasil penelitian senada dengan (Muhamad Ganda Saputra et al., 2020) dimana penelitian untuk melihat pengaruh pelayanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien terdapat hasil yaitu ada hubungan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Lamongan. Hasil penelitian ini juga sejalan

dengan penelitian (Pratiwi Hanjani Putri, 2019) yaitu analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile* JKN dengan model UTAUT didapat hasil mayoritas responden terbantu dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN dan juga ada yang menolak aplikasi tersebut. Hasil penelitian juga senada dengan (Widianto et al., 2023) dimana penelitian dilakukan di RSUD dr. Soedono Madiun didapat hasil dari uji regresi linier yaitu sistem pendaftaran *online* berpengaruh signifikan. Hasil penelitian juga sejalan dengan (Nurul Wahyu Anggraeni et al., 2024) penelitian dilakukan di RSUD Kabupaten Temanggung dimana didapat hasil penelitian ada hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien JKN. Hasil penelitian sejalan dengan (Amelia & Zahra, 2022) penelitian dilakukan di RS Bhayangkara Kota Makassar Tahun 2022 di dapat hasil dari analisis regresi linier berganda adanya pengaruh yang signifikan antara pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Hana Dhini Julia Pohan et al., 2022) penelitian tersebut dilakukan di Klinik Pratama Salma diperoleh hasil ada hubungan antara kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran aplikasi *Mobile* JKN

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut begitupula sebaliknya jika kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas dalam pemakaian layanan pendaftaran *online*.

#### **7.2.3.2 Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien**

*Tangibles* (Bukti Langsung) dapat diartikan penampilan fisik serta fasilitas yang dimiliki dan juga peralatan yang dipakai dalam melayani konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan persepsi *Tangibles* baik lebih banyak yang menyatakan puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Tangibles* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Tangibles* dimana penilaian ini dilakukan untuk melihat bukti langsung atau fisik pada aplikasi JakSehat. Hal yang mendukung dimensi *Tangibles* baik yaitu fitur pendaftaran memiliki penampilan yang menarik, adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran, mendapatkan bukti nomor antrian dan mudah diakses.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penampilan fisik yang menarik dan aplikasi yang mudah digunakan tentunya akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para pengguna dan pasien akan mau beralih untuk menggunakan aplikasi untuk pendaftaran daripada harus datang pagi buta untuk mengambil nomor antrian dan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitriyani & Prasastin, 2022) dimana pada dimensi *Tangibles* terdapat nilai *gap* positif sehingga dapat disimpulkan kinerja pada aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri lebih besar dari harapan pengguna. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2023) penelitian tersebut dilakukan di RSUD Anna Medika Madura diperoleh hasil dari dimensi *Tangibles* mayoritas responden yaitu termasuk pada kategori puas karena adanya alur pelayanan yang mudah dipahami.

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik dan sesuai kualitas pelayanan yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut. Alur pendaftaran online yang mudah dipahami juga dapat memudahkan pasien guna melakukan pendaftaran.

### **7.2.3.3 Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien**

*Reliability* (Kehandalan) dapat diartikan kesiapan guna memberikan layanan yang ditawarkan secara akurat serta andal, terkhusus keahlian pemberian layanan yang tepat waktu guna memperoleh rasa percaya dari konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan responden pada persepsi *Reliability* baik lebih banyak yang menyatakan puas dibandingkan yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Reliability* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Reliability* dimana penilaian ini dilakukan untuk melihat kehandalan yang dimiliki pada aplikasi JakSehat. Hal yang mendukung dimensi *Reliability* baik yaitu fitur memberikan pelayanan dengan tepat waktu, dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik, proses pendaftaran efisien, fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang mudah.

Merujuk dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan yang diberikan oleh aplikasi JakSehat yaitu bisa memberikan pelayanan tepat waktu dimana pasien yang mendaftarkan dirinya melalui aplikasi *online* maka akan diprioritaskan atau didahulukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan mudah untuk mendapatkan kuota pada poli tertentu seperti poli mata, poli gigi, poli tht, maka adanya hubungan antara

kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Penelitian ini senada dengan penelitian (Nurul Wahyu Anggraeni et al., 2024) dimana menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai mutu tinggi dan dapat disimpulkan adanya hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung. Penelitian ini juga sesuai dengan peneliti (Nuraini, 2023). Penelitian tersebut dilakukan di RSUD Anna Medika Madura diperoleh hasil dari dimensi *Reliability* termasuk pada kategori sangat puas yang disebabkan karena pendaftaran *online* bisa diandalkan oleh pasien tanpa harus mengantri di loket.

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut begitupula sebaliknya jika kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas dalam pemakaian layanan pendaftaran *online*. Dengan adanya pendaftaran *online* dapat memudahkan dan lebih cepat dalam melakukan pendaftaran tanpa pasien mengantri dan mengambil nomor antrian di pagi hari karena pasien menginginkan pelayanan yang mudah serta tidak berbelit-belit.

#### **7.2.3.4 Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien**

*Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat serta akurat kepada konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan responden pada persepsi *Responsiveness* baik lebih banyak yang menilai puas

dibandingkan yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Responsiveness* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Responsiveness* dimana penilaian ini dilakukan untuk melihat kemampuan dalam memberikan layanan yang cepat pada aplikasi JakSehat. Hal yang mendukung dimensi *Responsiveness* baik yaitu fitur pendaftaran memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan, fitur pelayanan pendaftaran memberikan layanan yang cepat bagi pengguna dan petugas administrasi menawarkan bantuan untuk melakukan pendaftaran.

Menurut penjelasan diatas bisa kita lihat kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat yang diberikan oleh aplikasi JakSehat yaitu bisa memberikan pelayanan cepat tanpa harus mengantri di loket pendaftaran tetapi langsung menuju ke poli yang dituju sehingga dapat menghemat waktu tunggu di loket pendaftaran dan pasien merasa puas akan hal tersebut maka bisa disimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiann (Fitriyani & Prasastin, 2022) dimana dimensi *Responsiveness* terdapat nilai *gap* positif yang artinya pengguna aplikasi *mobile* JKN Kabupaten Wonogiri sangat puas serta ada hubungan ketersediaan informasi dengan kepatuhan peserta saat mengikuti kegiatan Prolanis. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2023). Penelitian tersebut dilakukan di RSUD Anna Medika Madura yaitu mengenai tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* dan telepon diperoleh

hasil pada dimensi *Responsiveness* mayoritas responden termasuk pada kategori puas.

Kebutuhan pasien dalam pelayanan pendaftaran bermacam-macam, cepat dan tanggap petugas penting dalam memberikan pelayanan karena tidak sedikit pasien yang masih mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran *online* sehingga dibutuhkan kesigapan petugas guna membantu pasien agar pasien merasa puas untuk penggunaan aplikasi JakSehat dalam pendaftaran. Menurut penelitian yang diperoleh bahwa semakin baik kualitas aplikasi *online* yang dimiliki oleh JakSehat juga akan meningkatkan rasa puas bagi para penggunaannya.

#### **7.2.3.5 Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien**

*Assurance* (jaminan) berhubungan dengan pengetahuan dan sikap dari pegawai yang menimbulkan kepercayaan dari konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan persepsi *Assurance* kurang baik lebih banyak yang menyatakan puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Assurance* yang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat. Banyak responden yang menilai kurang baik. Hal yang membuat dimensi *Assurance* kurang baik yaitu adanya pernyataan negatif seperti fitur JakSehat memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu dan kurangnya pemahanan responden mengenai apakah terdapat *care center* di dalam aplikasi JakSehat yang bisa membantu untuk menjawab jika ada pertanyaan dari masyarakat.

Pada penjelasan diatas sebagian responden menyatakan kurang baik dalam dimensi *Assurance* dikarenakan banyak responden yang tidak mengetahui apakah ada *care center* atau tidak maka bisa disimpulkan tidak adanya hubungan antara

kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian ini senada dengan (Fitriyani & Prasastin, 2022) dimana pada dimensi *Assurance* terdapat nilai *gap* negatif yang berarti pengguna aplikasi *mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri tidak puas. Hasil penelitian ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Vernanda & Zuraidah, 2022) dimana peneliti melakukan analisa mengenai aplikasi HiDok di RS Mekar Sari Bekasi pada dimensi *Assurance* terdapat nilai *gap* negatif dan didapati pengaruh kualitas pelayanan *online* dengan kepuasan pasien namun dari dimensi *servqual* kualitas pelayanan pasien *online* ada kesenjangan, maka bisa dikatakan RS Mekar Sari Bekasi belum maksimal dalam memberi kepuasan untuk pelanggan.

Menurut hasil penelitian yang didapat pada saat penelitian, peneliti menyimpulkan semakin baik kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* yaitu JakSehat maka akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dari para penggunanya dalam pemakaian aplikasi *online* tersebut begitupula sebaliknya jika kualitas yang dimiliki oleh aplikasi pendaftaran *online* kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas dalam pemakaian layanan pendaftaran *online*.

#### **7.2.3.6 Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien**

*Empathy* (Empati) berkaitan dengan kemampuan untuk memahami masalah, kebutuhan dan keinginan konsumen (Asri Oktiani et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan persepsi *Empathy* baik lebih banyak yang menyatakan puas daripada yang tidak puas, begitupula dengan responden dengan persepsi *Empathy* yang kurang baik banyak yang puas daripada yang tidak puas terhadap aplikasi pendaftaran *online* JakSehat.

Banyak responden yang menilai baik tentang dimensi *Empathy* dimana ada beberapa hal yang mendukung dimensi *Empathy* baik yaitu petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi JakSehat dan juga aplikasi jakSehat tidak memandang status kepersertaan.

Menurut penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa empati yang diberikan oleh dari petugas yang selalu memberikan pelayanan yang baik dalam membantu dan memberikan edukasi kepada pasien mengenai bagaimana cara penggunaan aplikasi tersebut sesuai dengan keinginannya sehingga pasien merasa puas. Oleh karena itu dapat disimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dimensi *Empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fitriyani & Prasastin, 2022) dimana pada dimensi *Empathy* terdapat nilai positif yang bisa diartikan pada dimensi ini responden yang memakai aplikasi *mobile* JKN pada Kabupaten Wonogiri sangat puas. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2023) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* dan telepon. Penelitian tersebut dilakukan di RSUD Anna Medika Madura mengenai tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* dan telepon diperoleh hasil pada dimensi *Empathy* mayoritas responden termasuk pada kategori sangat puas.

Sikap adil dalam memberikan pelayanan pada pasien penting dilakukan sebab dengan pelayanan yang adil dan merata dapat menimbulkan kepuasan. Petugas administrasi dalam melaksanakan pelayanan harus bersikap sopan, santun, ramah dalam membantu pasien yang tidak paham dalam menggunakan

aplikasi *online* dimana kondisi ini bisa meningkatkan hubungan emosional anatar pasien dan petugas sehingga akan menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri bagi pasien.

## **BAB 8**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **8.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang bisa diambil berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Tambora dengan 170 responden yakni:

1. Mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan pada aplikasi *online* JakSehat. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024.
2. Hasil dari analisis penelitian untuk dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas yang dimiliki oleh aplikasi JakSehat dan juga terdapat hubungan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024. Sedangkan untuk dimensi *Assurance* mayoritas responden memberikan penilaian kurang baik dan tidak adanya hubungan antara dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024.

#### **8.2 Saran**

##### **8.2.1 Bagi Puskesmas Kecamatan Tambora**

Peneliti menyarankan untuk Puskesmas Kecamatan Tambora terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas dengan terus memberikan edukasi pada pasien untuk menggunakan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat.

##### **8.2.2 Bagi STIKes RS Husada**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pustaka yang berguna untuk memperdalam ilmu pengetahuan bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

### **8.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian menyarankan bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut lagi yaitu dengan mengkaji analisa multivariat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, K., Hasnita, E., Abidin, Z., Studi Magister Kesehatan Masyarakat, P., Fort De Kock Bukittinggi, U., Soekarno Hatta, J., Manggis Ganting, K., Mandiangin Koto Selayan, K., & Bukittinggi, K. (2020). *ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF WORKING PROGRAM IN COMMUNITY HEALTH CENTRE BASED ON MINISTER OF HEALTH RULES NUMBER 75 OF 2014 CONCERNING COMMUNITY HEALTH CENTER IN BUKITTINGGI CITY* (Vol. 5, Issue 4).
- Abd Rahman, Sabhayati Asri Munandar, Andi Fitriani, Yuyun Karlina, & Yumriani. (2022). *PENGERTIAN PENDIDIKAN, ILMU PENDIDIKAN DAN UNSUR-UNSUR PENDIDIKAN. Volume 2, Nomor 1.* <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/alurwatul>
- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RSUP M DJAMIL KOTA PADANG.*
- Amelia, R., & Zahra, A. (2022). ANALYSIS OF THE EFFECT OF ONLINE REGISTRATION AND WAITING TIME TOWARDS OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT BHAYANGKARA HOSPITAL MAKASSAR CITY IN 2022. In *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia* (Vol. 06).
- Andry. (2022, March 13). *JakSehat Besutan Dinkes DKI Jakarta Hadir di Super-App JAKI.* Beritajakarta. <https://m.beritajakarta.id/read/110703/jaksehat-besutan-dinkes-dki-jakarta-hadir-di-super-app-jaki>
- Ardeva Govinaza, & Meita Santi Budiani. (2022). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOSERBA X.*
- Asbar, Y., Saptari, M. A., & Fakultas Ekonomi, D. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2).
- Asri Oktiani, Rini Yuliandari, & Gina Andriyani. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERODA). *Jurnal Ilmiah Hospitality 19, 12 No.1.*
- Dashboard-Dinkes. (2024). *Data Pendaftaran Online Puskesmas melalui JakSehat.* [https://dashboard-dinkes.jakarta.go.id/jaksehat\\_puskesmas](https://dashboard-dinkes.jakarta.go.id/jaksehat_puskesmas)

- Dhonna Anggreni. (2022). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN KESEHATAN* (Eka Diah Kartiningrum, Ed.). STIKes Majapahit Mojokerto.
- Dinas Kesehatan DKI Jakarta. (2022, March 30). *Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Resmi Meluncurkan JakSehat*. Dinas Kesehatan DKI Jakarta. <https://dinkes.jakarta.go.id/berita/read/dinas-kesehatan-provinsi-dki-jakarta-resmi-meluncurkan-jaksehat#:~:text=Juga%20pada%20kesempatan%20itu%2C%20pada,lanjut%20dr.%20Widyastuti%2C%20MKM>.
- Dinkes DKI Jakarta. (2018, October 18). *Sobat Sehat, Kini Jaksehat hadir di Super App JAKI*. <https://dinkes.jakarta.go.id/berita/read/sobat-sehat-kini-jaksehat-hadir-di-super-app-jaki>
- Dr. Hardiyansyah, M. S. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. GAVA MEDIA.
- Farida Gustini, & Susilawati. (2022). *PENGARUH KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT TK. III 03.06.01 CIREMAI DENKESYAH 03.04.03 CIREBON*.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2022). *Analisis Kepuasan Layanan Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri Dengan Metode SERVQUAL (SERVICE QUALITY)*.
- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian* (M. S. Dr. Ir. Try Koryati, Ed.). KBM INDONESIA. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Hana Dhini Julia Pohan, Sri Agustina Meliala, & Aida Sulisna. (2022). *HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DENGAN PENDAFTARAN ONLINE PADA PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE – JKN*.
- Herlinawati, Lilis, B., & Revilia, D. (2021). *TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENDAFTARAN ONLINE PADA APLIKASI MOBILE JKN*.
- Hermin Diah Puspita Arum, Wahyuni Arumsari, & Rani Tiara Desty. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien RS X Purwodadi*. 2, 67–75. <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>
- Iin Listyana Dewi, K., Nyoman Yulianthini, N., & Luh Wayan Sayang Telagawathi, N. (2019). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*

PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI KOTA SINGARAJA. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2).

- Intan Ardianto. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENDAFTARAN ONLINE PADA APLIKASI MOBILE JKN DI WILAYAH KOTA DEPOK*.
- Irmawati, S., Sultan, H., & Nurhannis, D. (2017). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGURARA KECAMATAN TATANGA KOTA PALU*.
- Irza Fari Syahdilla Nasution, Dadan Kurniansyah, & Priyanti, E. (2021). *Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)*. 18(4), 2021–2527. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Kalyani, Cv., Arora, G., Chao, H., Kaur, H., Kaur, H., Malik, H., Negi, I., Kajal, & Kalpana. (2021). Challenges in application of online registration system in health care in India. *Journal of Medical Evidence*, 2(3), 209. [https://doi.org/10.4103/jme.jme\\_13\\_20](https://doi.org/10.4103/jme.jme_13_20)
- Lailatus Sa'adah, Martadani, L., & Taqiyuddin, A. (2021). *ANALISIS PERBEDAAN KINERJA KARYAWAN PADA PT SURYA INDAH FOOD MULTIRASA JOMBANG*. 2(2), 515.
- M. Arief Rachman, & Febriannisa Fitroh Lisy Farasi. (2024). *Analisi Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Haryoto Online Dengan Menggunakan Metode EUCS*.
- Masrulloh, M., Suprpto, S. I., & Peristiowati, Y. (2020). Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital. *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), 239–247. <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i2.69>
- Meita Sekar Sari, & Muhammad Zefri. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi, Volume 21 Nomor 3*.
- Muhamad Ganda Saputra, Ari Kusdiana, Suratmi, & Intan Yuniar. (2020). *PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN*.
- Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, & Kamaluddin Abunawas. (2023). *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN*.

- Nuraini. (2023). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Berbasis Whatsapp Dan Telepon Pasien Rawat Jalan Di RSU Anna Medika Madura.*
- Nurul Wahyu Anggraeni, Trismianto Asmo Sutrisno, & Sri Sugiarsi. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Onlinepasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN Di RSUD Kabupaten Temanggung. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 4(1), 1.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., Siregar, R., Kesehatan, I., Husada, D., & Tua, D. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT INAP DI RSU. SEMBIRING. In *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M>
- Permenkes No 43 Tahun 2019. (2019). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.*
- Prajna Pramita Purba. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan , VOL 12 NO 1.*
- Prajna Pramitha Purba. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.*
- Pramono, J., Haryanti, & Winarti. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN.* 12(1), 2023. <http://joglosemarnews.com/2021/1>
- Prasetya, J., Anjani, S., & Agiwahyuanto, F. (2022). Pengaruh Durasi Waktu Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien antara Pendaftaran Online dan Offline. *Jurnal Kesehatan, Vol. 10 No. 2.* <https://doi.org/10.25047/j-kes>
- Pratiwi Hanjani Putri. (2019). *Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Bada Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unfied Theory Of Acceptance And Use Of Technology.*
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Kesehatan, D. I., & Unggul, U. E. (2023). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNAN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA TAHUN 2023.* 4(3).
- puskesmastambora.com. (2024, March 13). *Puskesmas Kecamatan Tambora.* Puskesmasmastambora.Com. <https://www.puskesmasastambora.com/>
- Putri Alifia Woretma. (2020). *GAMBARAN TINGKAT KEPATUHAN MINUM OBAT PADA PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS NGAGLIK I YOGYAKARTA.*

- Ramon Zamora. (2017). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK B'RIGHT PT. PLN BATAM PADA UNIT PELAYANAN BATAM CENTRE.*
- Rifka Harahap, & Ratna Rosalina Pakpahan. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN.*
- Rohman, H., & Marsilah, M. (2022). Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(1), 18–26. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i1.397>
- Tami, Y., & Jaka Sarwadhamana, R. (2021). *Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.* <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA>
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). *EFEKTIVITAS AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP KUALITAS PUSKESMAS MEDAN HELVETIA.*
- Utami, Y., Pria Muslim Rasmanna, & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Vernanda, A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada RS Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual. In *Jl. Kramat Raya* (Vol. 2, Issue 6). <https://djournals.com/resolusi>
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>
- Yani, A. (2018). PEMANFAATAN TEKNOLOGI DALAM BIDANG KESEHATAN MASYARAKAT UTILIZATION OF TECHNOLOGY IN THE HEALTH OF COMMUNITY HEALTH. *Artikel XII*, 8(1). <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM>
- Zulfa, & Nurul Hasanah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.*

## Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup

### LAMPIRAN

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Dhea Rizkia Setiawan

Tempat Lahir : Wonogiri

Tanggal Lahir : 25 juli 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Menikah

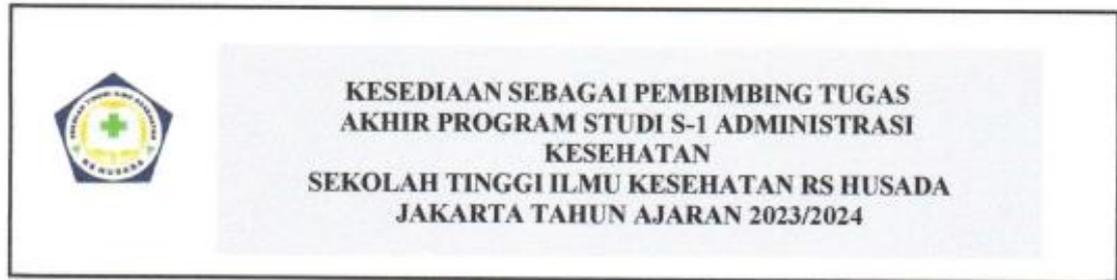
Alamat Rumah : Jl. Pluit Dalam, Penjaringan, Jakarta Utara

Riwayat Pendidikan : 1. SDN Penjaringan 06 Pagi Tahun 2008 – 2014  
 3. SMPN 21 Jakarta Tahun 2014 – 2017  
 3. SMAN 111 Jakarta Tahun 2017 – 2020  
 4. STIKes RS Husada Tahun 2020 – 2024

Pengalaman :

1. Organisasi
  - Hima Administrasi Kesehatan Tahun 2021 – 2022
2. Magang
  - Relawan Covid19 di RS Husada Tahun 2022
  - BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Pusat Tahun 2023

## Lampiran 2: Lembar Kesiediaan Pembimbing Skripsi



Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M  
 NIK : 121.940.089  
 Instansi : STIKes Rumah Sakit Husada

Bersedia menjadi pembimbing Utama Tugas Akhir, dan

Nama : Ludovikus, M.Pd  
 NIK : 122.950.099  
 Instansi : STIKes Rumah Sakit Husada

Bersedia menjadi pembimbing Anggota Tugas Akhir dari mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di bawah ini:

Nama : Dhea Rizkia Setiawan  
 NIM : 2021003  
 Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora.

Demikian surat kesediaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 23 Februari 2024

Dosen Pembimbing Utama,

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

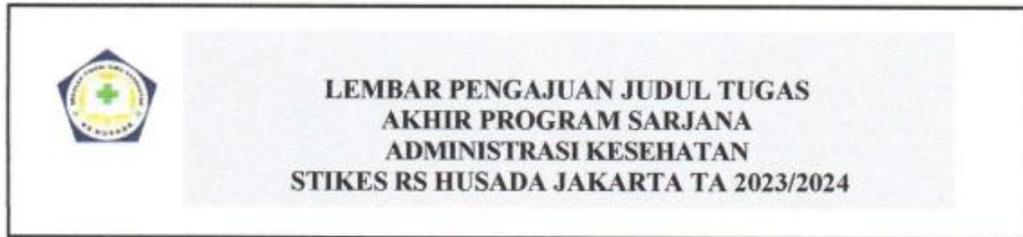
NIK. 121.940.089

Dosen Pembimbing Anggota,

(Ludovikus, M.Pd)

NIK. 122.950.099

### Lampiran 3: Lembar Pengajuan Judul Skripsi



Judul1 :

Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi  
JakSehat Dengan Kepuasan Paien Di Puskesmas Kecamatan Tambora

Rumusan Masalah:

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* pada aplikasi JakSehat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora?

Menyetujui  
Pembimbing Utama

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

Jakarta, 15 Februari 2024  
Yang mengajukan,

Dhea Rizkia Setiawan

### Lampiran 4: Lembar Konsultasi Pembimbing Utama

	<p><b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI</b>  <b>PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN</b>  <b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA</b></p>
---	---

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		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas</li> <li>2. Fokus utama penelitian ingin menggunakan aplikasi apa untuk pendaftaran <i>online</i></li> <li>3. Mempelajari mengenai aplikasi JakSehat</li> <li>4. Variabel dependen ingin memakai kepuasan pasien, loyalitas pasien atau minat kunjung ulang</li> <li>5. Sasaran sampel bisa ke masyarakat/pasien puskesmas, untuk kuesioner bisa menggunakan g-</li> </ol>

				<i>form</i>
4	1 Maret 2024	Judul penelitian, revisi BAB I, BAB II		6. Lanjut BAB II 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		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

				6. pasien/pengguna Cek turnitin hasil pertama 55%
6	8 April 2024	Revisi BAB III		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		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		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		1. Menurunkan hasil turnitin dari 48% menjadi 39% 2. Pengkategorian variabel dependen dan independen untuk DO
10	12 April 2024	ACC turnitin		1. Turnitin akhir yaitu 22%
11	13 April 2024	BAB I		1. Pada pernyataan penelitian dan tujuan khusus ditambahkan gambaran kepuasan
12	14 April 2024	BAB IV		1. Pada data sekunder data apa yang ingin diambil dari Puskesmas Kecamatan Tambora
13	16 April 2024	BAB IV		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,		1. Revisi bagan

		BAB III DO, BAB IV		kerangka konsep 2. Hipotesa Ha dan H0 dijabarkan menurut variabel
15	18 April 2024	Revisi BAB III		1. Perbaikan pada konsep
<b>Bimbingan Setelah Sempro</b>				
16	20 April 2024	Revisi BAB I, BAB II, BAB III dan lampiran		1. Rumusan masalah diuraikan 2. Perbaikan DO 3. Perbaikan 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. Perbaikan 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. Perbaikan 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. Perbaikan 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 turmited 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"> <li>Scoring data mentah</li> <li>Mencari jurnal dengan dimensi <i>assurances</i> tidak berhubungan</li> </ol>
26	11 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> <li>Perbaiki tulisan dalam tabel yaitu ukuran 10</li> </ol>
27	15 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengodingan pada SPSS</li> <li>Mencari jurnal 20 jurnal untuk pendukung penelitian</li> </ol>
28	16 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> <li>Perhitungan bivariat untuk kualitas layanan di SPSS versi 25</li> </ol>
29	17 Juli 2024	Pembahasan penelitian		<ol style="list-style-type: none"> <li>Penambahan untuk univariat dan bivariat kualitas layanan dengan kepuasan pasien</li> </ol>
<b>Bimbingan Setelah Sidang Skripsi</b>				
30	24 Juli 2024	Revisi penulisan		<ol style="list-style-type: none"> <li>Perbaiki penulisan <i>typo</i></li> <li>Tabel pada pernyataan menggunakan tabel terbuka bukan tertutup</li> <li>Sitasi yang belum menggunakan times new roman</li> </ol>
31	29 Juli 2024	BAB I, BAB II, BAB III, BAB VI, Lampiran		<ol style="list-style-type: none"> <li>Tambahan untuk BAB I mengenai permasalahan pendaftaran <i>online</i></li> <li>3 indikator kepuasan dihapus</li> <li>Definisi menurut ahli pada kualitas pelayanan dihapus beberapa</li> <li>Kutipan pada hal. 18 menjadi kalimat pasif</li> <li>Pada hipotesa tidak perlu menggunakan <math>H_0</math></li> <li>Penulisan untuk sumber menggunakan font 10 times new roman</li> <li>Untuk tabel pernyataan dipindahkan di BAB</li> </ol>

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

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

### Lampiran 5: Lembar Konsultasi Pembimbing Anggota

	<p><b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI</b>  <b>PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN</b>  <b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA</b></p>
---	---

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	23 Februari 2024	Margins kertas		1. Margins kertas sesuai dengan modul yaitu kiri 4 cm, atas 3 cm, dan bawah 3 cm.
2	1 Maret 2024	Penulisan penelitian		1. Penulisan untuk seminar proposal menggunakan jenis huruf Times New Roman ukuran 12 2. Penulisan penelitian juga menggunakan rata kanan kiri
3	1 April 2024	Pemberian nomor halaman		1. Pemberian penomoran pada setiap halaman kecuali cover
4	8 April 2024	Penomoran halaman		1. Pembeneran untuk penomoran halaman yaitu nomor romawi untuk lembar pengesahan, daftar isi, kata pengantar
5	9 April 2024	Penomoran halaman		1. Angka latin digunakan untuk isi yang diletakkan disebelah kanan atas
6	10 April 2024	Penomoran halaman		1. Penomoran pada BAB 1, BAB 2, BAB 3, dan BAB 4 dibagian tengah bawah
7	12 April 2024	Penulisan penelitian		1. Setiap kalimat diawal paragraf lebih masuk kedalam lagi
8	13 April 2024	Penulisan penelitian		1. Setiap penjelasan yang menggunakan

				nomor, abjad dan sebagainya diratakan dengan kalimat awal (kalimat yang ada di atasnya)
9	14 April 2024	Penulisan penelitian		1. Perbaikan untuk kalimat yang masih <i>typo</i>
10	15 April 2024	Penulisan penelitian		1. Perbaikan untuk penggunaan tanda baca
11	16 April 2024	Penulisan penelitian		1. Jarak spasi setiap bab dan sub bab tidak boleh terlalu lebar hanya berjarak 1 spasi
12	17 April 2024	Penulisan penelitian		1. Perbaikan penulisan di BAB II bagian definisi JakSehat dimana layanan yang dapat diakses yaitu sahabat jiwa harus denter kebawah
<b>Bimbingan Setelah Sempro</b>				
13	22 April 2024	Penulisan penelitian, dan revisi BAB I		1. Perbaikan penulisan yang <i>typo</i> 2. Menambah kutipan pada kajian teoritis
14	24 April 2024	Penulisan penelitian, dan revisi BAB I		1. Perbaikan pada rumusan masalah dimana harus dinarasikan terlebih dahulu atau kesimpulan dari latar belakang masalah 2. Perbaikan penulisan yang <i>typo</i>
15	3 Mei 2024	Judul Penelitian		1. Judul penelitian diubah dalam bahasa Inggris untuk keperluan uji etik
16	5 Juni 2024	Penulisan Penelitian		1. Perbaikan untuk daftar tabel dan daftar gambar sesuai dengan modul
17	14 Juni 2024	Penulisan Penelitian		1. Spasi daftar isi, tabel dan gambar
18	19 Juni 2024	Penulisan penelitian		1. Setiap penjelasan yang menggunakan nomor, abjad dan sebagainya diratakan dengan kalimat awal (kalimat yang ada di atasnya)
19	25 Juni 2024	Penulisan penelitian		1. Perbaikan untuk kalimat yang masih <i>typo</i>
20	3 Juli 2024	Penulisan penelitian		1. Perbaikan untuk

				penggunaan tanda baca
21	10 Juli 2024	Penulisan penelitian		1. Jarak spasi setiap bab dan sub bab tidak boleh terlalu lebar hanya berjarak 1 spasi dan perbaiki sitasi untuk font times new roman
22	16 Juli 2024	Penulisan penelitian		1. Pengecekan untuk kerapihan tulisan
24	17 Juli 2024	Penulisan penelitian		1. Merapikan semua sitasi yang belum sesuai dengan ketentuan yaitu times new roman
25	18 Juli 2024	Penulisan penelitian		1. Pada BAB 8 untuk kesimpulan dan saran letaknya terlalu ke tengah tidak sesuai dengan BAB sebelumnya
Bimbingan Setelah Sidang Skripsi				
26	24 Juli 2024	Penulisan Penelitian		1. Pada penomoran diganti tanpa menggunakan tutup kurung 2. Perbaiki sitasi yang belum menggunakan times new roman 3. Perbaiki kata yang <i>typo</i>

Jakarta, 5 Agustus 2024  
Pembimbing Anggota



(Ludovikus, M.Pd)

NIK. 122 950 099

Catatan:

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

## Lampiran 6: Surat Permohonan Izin Penelitian



### SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730  
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434  
E-mail : [admission@stikesrshusada.ac.id](mailto:admission@stikesrshusada.ac.id)  
Web : [www.stikesrshusada.ac.id](http://www.stikesrshusada.ac.id)

Nomor : 513/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.  
Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Barat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir atau skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada telah mengijinkan mahasiswa untuk melakukan penelitian kepada :

Nama : 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  
Nomor Hp : 0813-1986-2374

Berkaitan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat agar Bapak/Ibu berkenan memberikan ijin dan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, sesuai dengan judul skripsi yang akan ditelitinya.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 6 Mei 2024  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
RS HUSADA  


Tembusan :  
1. Kepala Puskesmas Kecamatan Tambora

## Lampiran 7: Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
**SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**  
Jl. Raya Kembangan No. 2 Kelurahan Kembangan Selatan, Kembangan  
Telepon (021) 58356225 Fax : 58356225  
Email : kesehatanjb@jakarta.go.id kode pos : 11610  
JAKARTA

Nomor : 2286/HH.03.03 14 Mei 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada  
Yth. Kepala Puskesmas Tambora

di -  
Jakarta

Sehubungan dengan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan nomor 513/Ext/STKes-RSHSD/V/2024 tanggal 6 Mei 2024 perihal penelitian dan pengambilan data, pada prinsipnya kami tidak keberatan selama tidak mengganggu pelayanan di Puskesmas tersebut. Untuk kegiatan tersebut dilakukan dengan menggunakan media elektronik dan hanya untuk kepentingan pendidikan. Hasil laporan agar dikirimkan ke Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Barat cq. Sumber Daya Manusia Kesehatan atau email ke [jakbar.institusipendidikan@gmail.com](mailto:jakbar.institusipendidikan@gmail.com). Kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada:

Periode : Mei-Juni 2024

No.	Nama	Judul Penelitian
1.	Dhea Rizkia Setiawan	Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi JakSehat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024

Demikian agar saudara dan seluruh staf Puskesmas dapat membantu dalam proses kegiatan tersebut, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Kepala Suku Dinas Kesehatan  
Kota Administrasi Jakarta Barat



dr. Erizon Safari, M.K.K  
NIP. 197203272002121004

Tembusan :

1. Ka. Dinas Kesehatan provinsi DKI Jakarta
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan

### Lampiran 8: Lembar Kehadiran Sidang Skripsi

	<b>KARTU KEHADIRAN SIDANG TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI SARJANA S1-ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA TAHUN AKADEMIK GENAP 2023/2024</b>
---	--

Nama : Dhea Rizka Setiawan

NIM : 2021003

No	Tanggal Presentasi	Judul Tugas Akhir	Nama Peneliti	Paraf Pembimbing Peneliti
1.	Senin, 22-07-2024	Factor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu Tunggu Rawat Jalan	Zanety Ulvi Azmi	
2.		Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Pengaringan		
3.	Senin, 23-07-2024	Gambaran Penggunaan Sistem Informasi Kesehatan Elektronik di Puskesmas Kalandes	Elsa Safitri	
4.	Senin, 22-07-2024	Gambaran Penggunaan simbus dengan Metode UTAUT di Puskesmas Daerah Jakarta Kota Tahun 2024	Risma Darmawan	
5.				
6.				
7.				
8.				

- Kartu ini dibawa setiap menghadiri seminar proposal Penelitian peneliti lain
- Kartu ini menjadi syarat melaksanakan seminar proposal, minimal 3 kali mengikuti seminar proposal

SRS/SPMI/FO/03/AK-BAAK/71

## Lampiran 9: Surat Pengantar Etik



## SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730  
 Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434  
 E-mail : [admission@stikesrshusada.ac.id](mailto:admission@stikesrshusada.ac.id)  
 Web : [www.stikesrshusada.ac.id](http://www.stikesrshusada.ac.id)

Jakarta, 6 Mei 2024

Nomor : 516/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024  
 Lampiran : 1 (satu) berkas  
 Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK)  
 STIKES Bina Usada Bali

Saya yang bertandatangan di bawah ini bermaksud mengajukan permohonan kaji etik penelitian :

Nama : Dhea Rizkia Setiawan  
 NIM : 2021003  
 Jenjang : ~~DHH~~ / S1 / ~~Profesi~~  
 Program Studi : Administrasi Kesehatan  
 Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi Jaksehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024

Pembimbing 1 : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M  
 Pembimbing 2 : Ludovikus, M.Pd

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
 \*) Pembimbing 1

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)  
 NIK. 122 940 089)

Pengusul

(Dhea Rizkia Setiawan)

## Lampiran 10: Surat Keterangan Layak Etik



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
STIKES BINA USADA BALI

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK**  
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL  
"ETHICAL APPROVAL"

**NO : 175/EA/KEPK-BUB-2024**

Protokol penelitian yang diusulkan oleh  
*The Research Protocol Proposed By* : Dhea Rizkia Setiawan

Peneliti utama : Dhea Rizkia Setiawan

Nama institusi  
*Name of the institution* : STIKes RS Husada

Dengan judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora

*Title* : *The Relationship between the Quality of Online Registration Service on the JakSehat Application and Patient Satisfaction at the Tambora Sub-District Health Center*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) standar WHO 2011, yaitu :

1. Nilai sosial, 2. Nilai ilmiah, 3. Pemerataan beban dan manfaat, 4. Risiko, 5. Rujukan/eksploitasi, 6. Kerahasiaan dan privacy, 7. Persetujuan setelah penjelasan, yang merujuk pada pedoman CIOMS 2016.

Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards:*

*1. Social values, 2. Scientific values, 3. Equitable assessment and benefits, 4. Risks, 5. Persuasion/exploitation, 6. Confidentiality and privacy, and 7. Informed consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines.*

*This is as indicated by the fulfillment indicators of each standard.*

**Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 31 Mei 2024 sampai 31 Mei 2025**

*This declaration of ethics applies during the period 31<sup>st</sup> May 2024 until 31<sup>st</sup> May 2025*



Ns. Komang Yogi Triana, M.Kep., Sp.Kep.An  
NIK : 13.12.0068

**Lampiran 11: Lembar Permohonan Responden****LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.

Saudara/i responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi program studi S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada Jakarta bernama Dhea Rizkia Setiawan, sedang melaksanakan penelitian yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024”**.

Dengan surat permohonan ini saya harap kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini yang disusun untuk memenuhi tugas akhir dimana sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan. Saya harap jawaban yang saudara/i berikan sesuai dengan kenyataan dan jawaban yang sejujurnya, adapun segala informasi yang saudara/i berikan akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Jika saudara/i menyetujui untuk terlibat pada penelitian ini dimohon menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*) yang telah disediakan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Dhea Rizkia Setiawan

NIM : 2021003

**Lampiran 12: Lembar Persetujuan Responden (*Informed Consent*)**

**LEMBAR PEERSETUJUAN RESPONDEN**

**(*INFORMED CONSENT*)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan persetujuan keikutsertaan saya sebagai responden dalam penelitian mengenai “**Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024**” serta saya bersedia untuk ikut berpartisipasi pada penelitian ini dengan penuh kesadaran serta tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Saya juga memberikan izin kepada peneliti untuk memakai data-data yang saya sampaikan untuk dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitiannya. Saya mengerti dan memahami bahwa data yang saya bagikan dan gunakan berisi informasi-informasi yang jelas tentang diri saya. Walaupun demikian, berbagai keterangan seperti nama, alamat lengkap, serta keterangan lengkap lainnya hanya saya izinkan untuk diketahui peneliti.

Jakarta, 2024

Responden

(.....)

**Lampiran 13: Lembar Karakteristik Responden****KARAKTERISTIK RESPONDEN****Data Responden**

Petunjuk pengisian: Berikan tanda centang (√) atau tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara(i)

Nama Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-Laki  
 Perempuan

Usia :  20 - 30 tahun  
 31 - 40 tahun  
 41 - 50 tahun  
 >50 tahun

Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  
 Tamat SD  
 Tamat SMP  
 Tamat SMA  
 Tamat Perguruan Tinggi

## Lampiran 14: Lembar Kuesioner

### Kualitas Pelayanan

Kuesioner dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)

No	Kualitas Pelayanan	Jawaban				
	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		4	3	2	1	0
<b>A. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>						
A1	Aplikasi pada fitur pelayanan pendaftaran memiliki penampilan yang menarik					
A2	Pada aplikasi pendaftaran JakSehat memiliki petunjuk dalam mengisi pendaftaran					
A3	Pasien mendapatkan bukti berupa nomor antrian pada saat melakukan pendaftaran <i>online</i>					
A4	Aplikasi pada fitur pelayanan pendaftaran <i>online</i> mudah diakses					
A5	Pada aplikasi pendaftaran JakSehat tidak memiliki petunjuk dalam mengisi pendaftaran					

<b>B. Keandalan (Reliability)</b>						
B1	Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang mudah					
B2	Aplikasi JakSehat tidak mengalami kendala pada saat proses registrasi maupun login akun					
B3	Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memiliki alur pelayanan yang dapat dipahami					
B4	Proses pendaftaran online pada aplikasi JakSehat efisien					
B5	Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
B6	Saya merasa bahwa aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik					
B7	Menurut saya aplikasi JakSehat dapat digunakan dimanapun dan kapanpun					
<b>C. Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
C1	Menurut saya Aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran					

	memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan					
C2	Menurut saya, aplikasi JakSehat memberikan <i>feedback</i> informasi yang jelas dan akurat					
C3	Petugas administrasi menawarkan bantuan kepada anda untuk melakukan pendaftaran <i>online</i> dengan aplikasi JakSehat					
C4	Aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan layanan yang cepat bagi pengguna					
<b>D. Jaminan (Assurance)</b>						
D1	Aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu					
D2	Menurut saya, aplikasi JakSehat sudah memiliki <i>care center</i> yang dapat digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan masyarakat					
D3	Menurut saya, keamanan data pengguna pada sistem aplikasi JakSehat sudah terjamin					

<b>E. Empati (Empathy)</b>						
E1	Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan perhatian berupa pelayanan terhadap semua pengguna					
E2	Aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran memberikan perhatian berupa pelayanan dengan memandang status kepesertaan					
E3	Petugas informasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi JakSehat					

## Kepuasan Pasien

Kuesioner dimodifikasi dari (Intan Ardianto, 2023)

No	Kepuasan Pasien	Jawaban				
	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		4	3	2	1	0
<b>A. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna</b>						
A1	Saya merasa puas karena banyak pilihan dalam memilih jenis pelayanan kesehatan pada aplikasi JakSehat					
A2	Saya merasa puas dengan sistem dan pelayanan selama menggunakan aplikasi JakSehat					
A3	Aplikasi JakSehat memiliki fitur pendaftaran yang sesuai dengan kebutuhan pengguna					
<b>B. Totalitas memberikan layanan</b>						
B1	Saya merasa merasa puas dengan <i>care centre</i> aplikasi JakSehat yang dengan cepat menanggapi keluhan masyarakat					
B2	Saya merasa puas atas pelayanan informasi aplikasi JakSehat pada fitur pendaftaran secara menyeluruh					
B3	Petugas bagian informasi mudah					

	menjawab dan membantu semua permasalahan terkait pendaftaran <i>online</i>					
<b>C. Kesenangan dan Kenyamanan</b>						
C1	Saya puas menggunakan aplikasi JakSehat pada fitur pelayanan pendaftaran karena sangat mudah digunakan					
C2	Saya merasa puas menggunakan pelayanan pendaftaran dengan aplikasi JakSehat dikarenakan keamanan privasi yang terjaga					
C3	Saya merasa puas menggunakan JakSehat karena adanya petunjuk dalam mengisi pendaftaran <i>online</i>					
C4	Saya merasa puas karena sistem pendaftaran <i>online</i> dengan aplikasi JakSehat lebih mudah dan praktis					

## Lampiran 15: Lembar Penentuan Kriteria Objektif

### CARA MENENTUKAN KRITERIA OBJEKTIF

Cara menentukan kriteria objektif dengan menggunakan rumus *cut off point*

Rumus *cut off point* :

$$\frac{(\text{jumlah soal} \times \text{skor tertinggi}) + (\text{jumlah soal} \times \text{skor terendah})}{2}$$

#### 1. Kualitas Pelayanan

$$= \frac{(22 \times 4) + (22 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{88 + 0}{2}$$

$$= 44$$

Baik = Jika jawaban responden  $>44$  dari total skor pernyataan

Kurang Baik = Jika jawaban responden  $\leq 44$  dari total skor pernyataan

##### a. Tangibles

$$= \frac{(5 \times 4) + (5 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{20 + 0}{2}$$

$$= 10$$

Baik = Jika jawaban responden  $>10$  dari total skor pernyataan

Kurang Baik = Jika jawaban responden  $\leq 10$  dari total skor pernyataan

## b. Reliability

$$= \frac{(7 \times 4) + (7 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{28 + 0}{2}$$

$$= 14$$

Baik = Jika jawaban responden >14 dari total skor pernyataan

Kurang Baik = Jika jawaban responden  $\leq$ 14 dari total skor pernyataan

## c. Responsiveness

$$= \frac{(4 \times 4) + (4 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{16 + 0}{2}$$

$$= 8$$

Baik = Jika jawaban responden >8 dari total skor pernyataan

Kurang Baik = Jika jawaban responden  $\leq$ 8 dari total skor pernyataan

## d. Assurance

$$= \frac{(3 \times 4) + (3 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{12 + 0}{2}$$

$$= 6$$

Baik = Jika jawaban responden  $>6$  dari total skor pernyataan

Kurang Baik = Jika jawaban responden  $\leq 6$  dari total skor pernyataan

e. Empathy

$$= \frac{(3 \times 4) + (3 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{12 + 0}{2}$$

$$= 6$$

Baik = Jika jawaban responden  $>6$  dari total skor pernyataan

Kurang Baik = Jika jawaban responden  $\leq 6$  dari total skor pernyataan

## 2. Kepuasan Pasien

$$= \frac{(10 \times 4) + (10 \times 0)}{2}$$

$$= \frac{40 + 0}{2}$$

$$= 20$$

Puas = Jika jawaban responden  $>20$  dari total skor pernyataan

Kurang Puas = Jika jawaban responden  $\leq 20$  dari total skor pernyataan

Lampiran 16: Uji Validitas dan Reabilitas

UJI VALID

Data Mentah

Jenis_Kelamin	Usia	Pendidikan_Terakhir	variabel x																									
			Tangibles (X1)					Reliability (X2)							Responsiveness (X3)				Assurances (X4)			Empathy (X5)						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3				
Perempuan	20-30 tahun	Tamat Perguruan Tinggi	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	0	1	3	3	3	3	3
Perempuan	>50 tahun	Tamat SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3
Laki-laki	>50 tahun	Tamat Perguruan Tinggi	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3
Perempuan	41-50 tahun	Tamat SMK	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-laki	20-30 tahun	Tamat SMP	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SD	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMP	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMA	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	
Laki-laki	41-50 tahun	Tamat SMP	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	
Laki-laki	20-30 tahun	Tamat SMK	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
Laki-laki	>50 tahun	Tamat SMA	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMA	4	4	3	3	1	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
Perempuan	>50 tahun	Tamat SMA	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMA	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
Laki-laki	>50 tahun	Tamat SMA	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	3	1	3	1	3	3	
Laki-laki	41-50 tahun	Tamat SMA	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	
Laki-laki	20-30 tahun	Tamat Perguruan Tinggi	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
Laki-laki	31-40 tahun	Tamat SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	
Laki-laki	20-30 tahun	Tamat SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMA	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMA	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Laki-laki	>50 tahun	Tamat Perguruan Tinggi	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	3		
Laki-laki	31-40 tahun	Tamat SMP	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3		
Perempuan	31-40 tahun	Tamat SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Laki-laki	20-30 tahun	Tamat SMA	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	20-30 tahun	Tamat Perguruan Tinggi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-laki	41-50 tahun	Tamat SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Variabel Y									
Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (Y1)			Totalitas memberikan layanan (Y2)			Kesenangan dan kenyamanan (Y3)			
1	2	3	1	2	3	1	2	3	4
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	4	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	4	3	3	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	2	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
3	2	4	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	4	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**Data Coding**

KR				Variabel X																						
No	JP	Usia	PT	Tangibles (X1)					Reliability (X2)							Responsiveness (X3)				Assurances (X4)			Empathy (X5)			
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	
1	1	0	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	0	1	3	3	3	3	
2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	1	3	
3	0	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	2	2	3	1	3	
4	1	2	3	4	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	
5	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	0	0	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
7	1	0	1	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	1	3	
8	1	0	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	1	3	
9	1	0	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	
10	0	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	
11	0	0	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	
12	0	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	
13	1	0	3	4	4	3	3	1	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	
14	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	
15	1	0	3	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
16	0	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	3	1	3	
17	0	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	
18	0	0	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
19	0	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	
20	0	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	1	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	1	0	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	
23	1	0	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	0	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	1	3	
25	0	1	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	
26	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	0	0	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	1	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	1	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	

Variabel Y												
Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (Y1)			Totalitas memberikan layanan (Y2)			Kesenangan dan kenyamanan (Y3)						
1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	3	2	3
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

		Correlations																											
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Total_X1	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	Total_X2	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	Total_X3	X4_1	X4_2	X4_3	Total_X4	X5_1	X5_2	X5_3	Total_X5	
XL1	Pearson Correlation	1	.678	.486	.473	0,099	.640	.607	.463	.580	.438	.456	0,327	0,130	.445	0,314	.621	.417	.367	.549	.443	.515	.527	.553	.520	0,336	.469	.462	
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,006	0,008	0,602	0,000	0,000	0,010	0,001	0,015	0,011	0,078	0,495	0,014	0,091	0,000	0,022	0,046	0,002	0,014	0,004	0,003	0,002	0,003	0,069	0,009	0,010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XL2	Pearson Correlation	.678	1	.418	.538	0,330	.773	.427	0,218	.444	0,232	0,342	0,201	-0,067	0,240	0,259	.621	.486	0,220	.526	.657	.524	.531	.672	.507	.472	.387	.525	
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,022	0,002	0,075	0,000	0,019	0,247	0,014	0,216	0,064	0,287	0,726	0,201	0,167	0,000	0,007	0,242	0,003	0,000	0,003	0,003	0,000	0,004	0,009	0,035	0,003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XL3	Pearson Correlation	.486	.418	1	.590	0,060	.591	.709	.675	.851	.848	.629	.533	0,333	.774	.409	.512	.563	.680	.663	0,288	.625	.533	.508	.717	0,300	.595	.517	
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,022		0,001	0,753	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,072	0,000	0,025	0,004	0,001	0,000	0,000	0,123	0,000	0,002	0,004	0,000	0,107	0,001	0,003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XL4	Pearson Correlation	.473	.538	.590	1	.379	.775	.598	.514	.787	.605	.787	.474	0,259	.683	.531	.484	.631	.709	.736	.564	.692	.674	.717	.756	.672	.518	.747	
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,002	0,001		0,039	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,008	0,166	0,000	0,003	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
XL5	Pearson Correlation	0,099	0,330	0,060	.379	1	.718	0,220	0,261	0,230	0,157	0,329	0,042	0,244	0,273	0,211	0,015	0,190	0,060	0,141	.563	0,338	.519	.556	.431	.693	0,108	.577	
	Sig. (2-tailed)	0,602	0,075	0,753	0,039		0,000	0,244	0,163	0,221	0,407	0,076	0,824	0,193	0,144	0,264	0,939	0,313	0,753	0,456	0,001	0,068	0,003	0,001	0,017	0,000	0,571	0,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.640	.773	.591	.775	.718	1	.636	.550	.713	.554	.661	.362	0,269	.616	.445	.512	.582	.468	.626	.735	.703	.717	.840	.783	.759	.496	.804	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000		0,000	0,002	0,000	0,002	0,000	0,049	0,151	0,000	0,014	0,004	0,001	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_1	Pearson Correlation	.607	.427	.709	.598	0,220	.636	1	.622	.787	.605	.533	.374	0,357	.646	0,290	.405	.533	.590	.561	.413	.611	.674	.603	.756	.370	.518	.551	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,019	0,000	0,000	0,244	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,042	0,053	0,000	0,121	0,026	0,002	0,001	0,001	0,023	0,000	0,000	0,000	0,000	0,044	0,003	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.463	0,218	.675	.514	0,261	.550	.622	1	.772	.753	.571	0,354	0,302	.726	0,313	.388	.473	.578	.535	.433	.541	.435	.531	.651	0,232	.460	.422	
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,247	0,000	0,004	0,163	0,002	0,000		0,000	0,000	0,001	0,055	0,105	0,000	0,092	0,034	0,008	0,001	0,002	0,017	0,002	0,016	0,003	0,000	0,218	0,011	0,020	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	.580	.444	.851	.787	0,230	.713	.787	.772	1	.872	.769	.526	.391	.852	.560	.562	.710	.740	.787	.467	.747	.712	.694	.877	.499	.687	.708	
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,014	0,000	0,000	0,221	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,003	0,033	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.438	0,232	.848	.605	0,157	.554	.605	.753	.872	1	.775	.616	.492	.916	.508	.418	.549	.755	.665	0,243	.633	.460	.467	.773	0,354	.596	.565	
	Sig. (2-tailed)	0,015	0,216	0,000	0,000	0,407	0,002	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,006	0,000	0,004	0,021	0,002	0,000	0,000	0,195	0,000	0,011	0,009	0,000	0,055	0,001	0,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.456	0,342	.629	.787	0,329	.661	.539	.571	.769	.775	1	.712	.572	.904	.560	.562	.563	.740	.732	.467	.672	.619	.644	.745	.640	.687	.768	
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,064	0,000	0,000	0,076	0,000	0,002	0,001	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,001	0,001	0,001	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_6	Pearson Correlation	0,327	0,201	.533	.474	0,042	.362	.374	0,354	.526	.616	.712	1	.569	.766	.739	.653	.377	.623	.712	0,248	.439	.401	.389	.600	0,327	.701	.536	
	Sig. (2-tailed)	0,078	0,287	0,002	0,008	0,824	0,049	0,042	0,055	0,003	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,000	0,040	0,000	0,000	0,186	0,015	0,028	0,034	0,000	0,078	0,000	0,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2_7	Pearson Correlation	0,130	-0,067	0,333	0,259	0,244	0,269	0,357	0,302	.391	.492	.572	.569	1	.689	0,350	0,248	0,048	0,333	0,276	0,110	0,204	0,279	0,203	.446	0,268	.448	.395	
	Sig. (2-tailed)	0,495	0,726	0,072	0,166	0,193	0,151	0,053	0,105	0,033	0,006	0,001	0,001		0,000	0,058	0,185	0,802	0,072	0,140	0,564	0,279	0,136	0,283	0,014	0,151	0,013	0,031	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y1_1	Y1_2	Y1_3	Total_Y1	Y2_1	Y2_2	Y2_3	Total_Y2	Y3_1	Y3_2	Y3_3	Y3_4	Total_Y3
0,261	0,207	.401	0,336	.457	.406	0,355	.454	0,355	.534	.535	.382	.546
0,164	0,272	0,028	0,069	0,011	0,026	0,055	0,012	0,055	0,002	0,002	0,037	0,002
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0,299	0,137	.496	0,359	0,302	.493	.397	.429	0,293	.493	0,349	0,256	.416
0,108	0,471	0,005	0,051	0,105	0,006	0,030	0,018	0,117	0,006	0,059	0,173	0,022
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0,353	.518	0,179	.415	.572	0,352	.384	.497	.584	.465	.636	.476	.652
0,056	0,003	0,344	0,023	0,001	0,057	0,036	0,005	0,001	0,010	0,000	0,008	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.595	.414	.668	.653	.457	.610	.405	.536	.600	.610	.468	.375	.608
0,001	0,023	0,000	0,000	0,011	0,000	0,026	0,002	0,000	0,000	0,009	0,041	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.365	0,082	.424	0,337	0,254	0,343	0,347	0,343	0,076	.443	0,097	-0,080	0,151
0,047	0,666	0,020	0,068	0,176	0,064	0,060	0,063	0,691	0,014	0,609	0,674	0,427
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.525	0,326	.609	.568	.531	.595	.528	.608	.447	.700	.494	0,290	.573
0,003	0,078	0,000	0,001	0,003	0,001	0,003	0,000	0,013	0,000	0,006	0,121	0,001
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0,350	.414	.401	.455	.549	0,356	0,297	.457	.464	.483	.579	.375	.572
0,058	0,023	0,028	0,012	0,002	0,054	0,111	0,011	0,010	0,007	0,001	0,041	0,001
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0,241	.369	0,162	0,305	.519	0,196	0,208	.361	.464	0,299	.596	0,239	.480
0,199	0,045	0,391	0,102	0,003	0,300	0,270	0,050	0,010	0,109	0,001	0,203	0,007
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.492	.538	.372	.551	.679	.472	.369	.576	.633	.590	.724	.435	.714
0,006	0,002	0,043	0,002	0,000	0,009	0,045	0,001	0,000	0,001	0,000	0,016	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
0,352	.581	0,156	.431	.642	0,327	.414	.530	.680	.426	.711	.404	.666
0,056	0,001	0,410	0,017	0,000	0,078	0,023	0,003	0,000	0,019	0,000	0,027	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.605	.654	.372	.642	.594	.590	.470	.612	.633	.707	.620	.535	.748
0,000	0,000	0,043	0,000	0,001	0,001	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.405	.712	0,150	.503	.479	.465	.435	.511	.632	.465	.466	.625	.659
0,026	0,000	0,429	0,005	0,007	0,010	0,016	0,004	0,000	0,010	0,009	0,000	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.547	.752	0,243	.610	.465	0,323	.460	.469	.495	.415	.566	0,209	.502
0,002	0,000	0,197	0,000	0,010	0,082	0,011	0,009	0,005	0,023	0,001	0,267	0,005
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Total_X2	Pearson Correlation	.445	0,240	.774	.683	0,273	.616	.646	.726	.852	.916	.904	.766	.689	1	.580	.494	.530	.741	.700	0,357	.624	.587	.560	.815	.471	.688	.675
	Sig. (2-tailed)	0,014	0,201	0,000	0,000	0,144	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,006	0,003	0,000	0,000	0,053	0,000	0,001	0,001	0,000	0,009	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3_1	Pearson Correlation	0,314	0,259	.409	.531	0,211	.445	0,290	0,313	.560	.508	.560	.733	0,350	.580	1	.598	.585	.517	.806	.481	.638	.559	.623	.638	.500	.622	.636
	Sig. (2-tailed)	0,091	0,167	0,025	0,003	0,264	0,014	0,121	0,092	0,001	0,004	0,001	0,000	0,058	0,001	0,000	0,000	0,001	0,003	0,000	0,007	0,000	0,001	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3_2	Pearson Correlation	.621	.621	.512	.484	0,015	.512	.405	.388	.562	.418	.562	.653	0,248	.494	.598	1	.470	.442	.796	.481	.598	.476	.587	.557	0,347	.669	.531
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,004	0,007	0,333	0,004	0,026	0,034	0,001	0,021	0,001	0,000	0,185	0,006	0,000	0,000	0,003	0,014	0,000	0,007	0,000	0,008	0,001	0,001	0,001	0,060	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3_3	Pearson Correlation	.417	.486	.563	.631	0,190	.582	.533	.473	.710	.543	.563	.377	0,048	.530	.585	.470	1	.705	.857	.584	.870	.554	.755	.642	.437	.554	.578
	Sig. (2-tailed)	0,022	0,007	0,001	0,000	0,313	0,001	0,002	0,008	0,000	0,002	0,001	0,040	0,802	0,003	0,001	0,009	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,016	0,001	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3_4	Pearson Correlation	.367	0,220	.680	.709	0,060	.468	.590	.578	.740	.755	.740	.623	0,333	.741	.517	.442	.705	1	.793	0,333	.625	0,355	.484	.591	0,345	.705	.546
	Sig. (2-tailed)	0,046	0,242	0,000	0,000	0,753	0,009	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,072	0,000	0,003	0,014	0,000	0,000	0,000	0,072	0,000	0,055	0,007	0,001	0,062	0,000	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	.549	.526	.663	.736	0,141	.626	.561	.535	.787	.665	.732	.712	0,216	.700	.806	.796	.857	.793	1	.591	.850	.603	.765	.742	.495	.775	.697
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,003	0,000	0,000	0,456	0,000	0,001	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,140	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4_1	Pearson Correlation	.443	.657	0,288	.564	.563	.735	.413	.433	.467	0,243	.467	0,248	0,110	0,357	.481	.481	.584	0,333	.531	1	.617	.662	.923	.586	.721	.547	.747
	Sig. (2-tailed)	0,014	0,000	0,123	0,001	0,001	0,000	0,023	0,017	0,009	0,195	0,009	0,186	0,564	0,053	0,007	0,007	0,001	0,072	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4_2	Pearson Correlation	.515	.524	.625	.692	0,338	.703	.611	.541	.747	.633	.672	.439	0,204	.624	.638	.598	.870	.625	.850	.617	1	.619	.834	.766	.575	.548	.695
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,003	0,000	0,000	0,068	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,015	0,279	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,002	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4_3	Pearson Correlation	.527	.531	.533	.674	.519	.777	.674	.435	.712	.460	.619	.401	0,279	.587	.553	.476	.554	0,355	.603	.662	.619	1	.833	.812	.741	.516	.804
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003	0,002	0,000	0,003	0,000	0,000	0,016	0,000	0,011	0,000	0,028	0,136	0,001	0,001	0,008	0,001	0,055	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X4	Pearson Correlation	.553	.672	.508	.717	.556	.840	.609	.531	.694	.467	.644	.389	0,203	.560	.623	.587	.755	.484	.765	.923	.834	.833	1	.791	.780	.617	.851
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,004	0,000	0,001	0,000	0,000	0,003	0,000	0,003	0,000	0,034	0,283	0,001	0,000	0,001	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5_1	Pearson Correlation	.520	.507	.717	.756	.431	.783	.756	.651	.877	.773	.745	.600	.446	.815	.638	.557	.642	.591	.742	.586	.766	.812	.791	1	.676	.653	.841
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,004	0,000	0,000	0,017	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5_2	Pearson Correlation	0,336	.472	0,300	.672	.693	.759	.370	0,232	.499	0,354	.640	0,327	0,268	.471	.500	0,347	.437	0,345	.495	.721	.575	.741	.780	.676	1	.511	.939
	Sig. (2-tailed)	0,063	0,003	0,107	0,000	0,000	0,000	0,044	0,218	0,005	0,055	0,000	0,078	0,151	0,003	0,005	0,060	0,016	0,062	0,005	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5_3	Pearson Correlation	.469	.387	.595	.518	0,108	.496	.518	.460	.687	.596	.687	.701	.448	.688	.622	.669	.554	.705	.775	.547	.548	.516	.617	.653	.511	1	.746
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,035	0,001	0,003	0,571	0,005	0,003	0,011	0,000	0,001	0,000	0,000	0,013	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,002	0,002	0,003	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X5	Pearson Correlation	.462	.525	.517	.747	.577	.804	.551	.422	.708	.565	.768	.536	.395	.675	.636	.531	.578	.546	.697	.747	.695	.804	.851	.841	.939	.746	1
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,003	0,003	0,000	0,001	0,000	0,002	0,020	0,000	0,001	0,000	0,002	0,031	0,000	0,000	0,003	0,001	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

YL1	Pearson Correlation	0,261	0,239	0,353	.595	.365	.525	0,350	0,241	.432	0,352	.605	.405	.547	.516	.396	.471	.465	.462	.555	0,358	.506	.405	.472	.431	.522	.428	.551
	Sig. (2-tailed)	0,164	0,108	0,056	0,001	0,047	0,003	0,058	0,199	0,006	0,056	0,000	0,026	0,002	0,003	0,030	0,009	0,010	0,010	0,001	0,052	0,004	0,026	0,008	0,017	0,003	0,018	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YL2	Pearson Correlation	0,207	0,137	.518	.414	0,082	0,326	.414	.369	.538	.581	.654	.712	.752	.638	.560	.562	0,343	.629	.624	0,280	.448	0,248	.368	.482	0,312	.681	.435
	Sig. (2-tailed)	0,272	0,471	0,003	0,023	0,666	0,078	0,023	0,045	0,002	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,064	0,000	0,000	0,133	0,013	0,187	0,046	0,007	0,093	0,000	0,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
YL3	Pearson Correlation	.401	.496	0,179	.668	.424	.603	.401	0,162	.372	0,156	.372	0,150	0,243	0,258	0,241	0,315	0,355	0,298	.379	.452	.441	0,350	.485	.424	.553	0,246	.522
	Sig. (2-tailed)	0,028	0,005	0,344	0,000	0,020	0,000	0,028	0,331	0,043	0,410	0,043	0,429	0,197	0,168	0,200	0,030	0,054	0,109	0,039	0,012	0,015	0,058	0,007	0,019	0,002	0,130	0,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Y1	Pearson Correlation	0,336	0,359	.415	.653	0,337	.568	.455	0,305	.551	.431	.642	.503	.610	.583	.472	.531	.456	.547	.613	.424	.546	.392	.517	.523	.540	.537	.613
	Sig. (2-tailed)	0,069	0,051	0,023	0,000	0,068	0,001	0,012	0,102	0,002	0,017	0,000	0,005	0,000	0,001	0,008	0,003	0,011	0,002	0,000	0,020	0,002	0,032	0,003	0,003	0,002	0,002	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2_1	Pearson Correlation	.457	0,302	.572	.457	0,254	.531	.549	.519	.679	.642	.534	.479	.465	.644	.577	.540	.649	.572	.719	.447	.824	.410	.628	.678	.482	.674	.647
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,105	0,001	0,011	0,176	0,003	0,002	0,003	0,000	0,000	0,001	0,007	0,010	0,000	0,001	0,002	0,000	0,001	0,000	0,013	0,000	0,024	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2_2	Pearson Correlation	.406	.493	0,352	.610	0,343	.595	0,356	0,196	.472	0,327	.530	.465	0,323	.466	.504	.509	.593	.465	.643	.583	.618	.465	.646	.538	.717	.608	.750
	Sig. (2-tailed)	0,026	0,006	0,057	0,000	0,064	0,001	0,054	0,300	0,009	0,078	0,001	0,010	0,082	0,009	0,005	0,004	0,001	0,010	0,000	0,001	0,000	0,010	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2_3	Pearson Correlation	0,355	.337	.384	.405	0,347	.528	0,297	0,208	.363	.414	.470	.435	.460	.456	.411	.452	.473	.481	.559	.392	.606	0,192	.466	.421	.436	.460	.501
	Sig. (2-tailed)	0,055	0,030	0,036	0,026	0,060	0,003	0,111	0,270	0,045	0,023	0,009	0,016	0,011	0,011	0,024	0,012	0,008	0,007	0,001	0,032	0,000	0,309	0,010	0,020	0,016	0,011	0,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Y2	Pearson Correlation	.454	.429	.497	.536	0,343	.608	.457	.361	.576	.530	.612	.511	.469	.591	.556	.557	.638	.568	.715	.518	.770	.393	.643	.614	.591	.649	.637
	Sig. (2-tailed)	0,012	0,018	0,005	0,002	0,063	0,000	0,011	0,050	0,001	0,003	0,000	0,004	0,009	0,001	0,001	0,001	0,000	0,001	0,000	0,003	0,000	0,032	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3_1	Pearson Correlation	0,355	0,293	.584	.600	0,076	.447	.464	.464	.633	.680	.633	.632	.495	.633	.516	.434	.419	.706	.613	0,339	.475	0,224	.402	.577	0,359	.704	.552
	Sig. (2-tailed)	0,055	0,117	0,001	0,000	0,631	0,013	0,010	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,004	0,016	0,021	0,000	0,000	0,067	0,008	0,234	0,028	0,001	0,051	0,000	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3_2	Pearson Correlation	.534	.493	.465	.610	.443	.700	.483	0,299	.590	.426	.707	.465	.415	.572	.504	.584	.518	.465	.643	.583	.618	.655	.637	.538	.717	.608	.750
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,006	0,010	0,000	0,014	0,000	0,007	0,109	0,001	0,019	0,000	0,010	0,023	0,001	0,005	0,001	0,003	0,010	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3_3	Pearson Correlation	.535	0,349	.636	.468	0,097	.494	.579	.536	.724	.711	.620	.466	.566	.713	.361	.539	.566	.636	.651	0,327	.629	0,300	.467	.589	0,252	.638	.484
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,059	0,000	0,003	0,609	0,006	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,009	0,001	0,000	0,050	0,002	0,001	0,000	0,000	0,078	0,000	0,108	0,003	0,001	0,180	0,000	0,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3_4	Pearson Correlation	.382	0,256	.476	.375	-0,080	0,290	.375	0,239	.435	.404	.535	.625	0,209	.491	.428	.518	.494	.669	.641	0,293	.428	0,221	0,360	0,267	0,258	.717	.418
	Sig. (2-tailed)	0,037	0,173	0,008	0,041	0,674	0,121	0,041	0,203	0,016	0,027	0,002	0,000	0,267	0,006	0,018	0,003	0,006	0,000	0,000	0,117	0,018	0,241	0,050	0,154	0,169	0,000	0,021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Y3	Pearson Correlation	.546	.416	.652	.608	0,151	.573	.572	.480	.714	.666	.748	.659	.502	.740	.539	.628	.606	.748	.770	.458	.648	.416	.576	.585	.466	.824	.655
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,022	0,000	0,000	0,427	0,001	0,001	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	0,022	0,001	0,001	0,003	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1	.718	.671	.938	.584	.777	.736	.763	.448	.777	.583	.480	.690
	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,013	0,000	0,001	0,007	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.718	1	.372	.826	.679	.590	.672	.723	.760	.590	.724	.635	.815
0,000		0,043	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.671	.372	1	.789	.456	.697	.596	.632	.544	.570	.444	0,216	.522
0,000	0,043		0,000	0,011	0,000	0,001	0,000	0,002	0,001	0,014	0,252	0,003
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.938	.826	.789	1	.675	.806	.785	.830	.685	.760	.691	.527	.796
0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.584	.679	.456	.675	1	.694	.742	.919	.652	.607	.837	.517	.788
0,001	0,000	0,011	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.777	.590	.697	.806	.694	1	.710	.871	.569	.759	.549	.595	.742
0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,001	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.736	.672	.596	.785	.742	.710	1	.907	.575	.607	.686	.502	.714
0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,005	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.763	.723	.632	.830	.919	.871	.907	1	.669	.721	.783	.592	.833
0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.448	.760	.544	.685	.652	.569	.575	.669	1	.440	.748	.594	.830
0,013	0,000	0,002	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000		0,015	0,000	0,001	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.777	.590	.570	.760	.607	.759	.607	.721	.440	1	.549	.595	.776
0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,015		0,002	0,001	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.583	.724	.444	.691	.837	.549	.686	.783	.748	.549	1	.557	.864
0,001	0,000	0,014	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002		0,001	0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.480	.635	0,216	.527	.517	.595	.502	.592	.594	.595	.557	1	.840
0,007	0,000	0,252	0,003	0,003	0,001	0,005	0,001	0,001	0,001	0,001		0,000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.690	.815	.522	.796	.788	.742	.714	.833	.830	.776	.864	.840	1
0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.969	32

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	99.1667	221.454	.586	.	.958
X1_2	99.3333	219.954	.561	.	.958
X1_3	99.2667	218.685	.687	.	.958
X1_4	99.2333	218.323	.799	.	.957
X1_5	100.5667	214.530	.384	.	.963
X2_1	99.2333	220.116	.677	.	.958
X2_2	99.4667	219.223	.590	.	.958
X2_3	99.3667	216.723	.841	.	.957
X2_4	99.4000	216.524	.710	.	.957
X2_5	99.3667	216.792	.837	.	.957
X2_6	99.4667	217.430	.633	.	.958
X2_7	99.5333	220.533	.460	.	.959
X3_1	99.3000	219.045	.672	.	.958
X3_2	99.5667	213.220	.661	.	.958
X3_3	99.4667	211.913	.717	.	.957
X3_4	99.2667	218.271	.713	.	.958
X4_1	100.5000	203.293	.661	.	.960

X4_2	99.6000	209.628	.827	.	.956
X4_3	99.4667	215.844	.715	.	.957
X5_1	99.3667	218.171	.859	.	.957
X5_2	100.3667	202.309	.690	.	.959
X5_3	99.5000	217.638	.777	.	.957
Y1_1	99.3333	219.057	.680	.	.958
Y1_2	99.3667	219.275	.679	.	.958
Y1_3	99.2000	221.752	.565	.	.958
Y2_1	99.7000	212.907	.789	.	.957
Y2_2	99.4000	218.248	.761	.	.957
Y2_3	99.4667	217.913	.663	.	.958
Y3_1	99.3000	220.079	.692	.	.958
Y3_2	99.4000	217.697	.797	.	.957
Y3_3	99.5000	217.017	.733	.	.957
Y3_4	99.2333	219.633	.565	.	.958

**Lampiran 17: Analisis Univariat dan Bivariat**

No	KR				Variabel X																										
					Tangibles (X1)						Reliability (X2)							Responsiveness (X3)					Assurances (X4)				Empathy (X5)				
	JK	Umur	PT	Poli Tujuan	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	6	7	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total
1	0	2	1	Poli Mata	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7
2	0	1	3	Poli Mata	3	3	3	3	3	15	3	3	1	1	3	3	2	16	3	2	3	3	11	1	2	2	5	2	2	2	6
3	1	0	3	Poli Mata	3	2	3	3	1	12	3	3	1	4	2	4	4	21	3	2	2	2	9	2	2	1	5	2	2	4	8
4	0	1	4	Poli Mata	3	3	4	4	1	15	3	3	3	4	3	3	4	23	3	3	2	3	11	3	2	3	8	3	3	3	9
5	1	3	3	Poli Mata	3	2	3	3	1	12	3	3	3	4	3	3	3	22	3	2	4	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7
6	1	2	3	Poli Mata	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	12	1	3	2	6	3	1	3	7
7	1	1	4	Poli Mata	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	13	1	3	2	6	3	3	3	9
8	1	2	3	Poli Mata	3	3	4	4	1	15	4	4	3	4	2	3	4	24	4	3	4	4	15	0	3	3	6	3	1	4	8
9	0	3	2	Poli Mata	3	2	4	3	2	14	3	4	3	4	2	3	3	22	3	3	4	3	13	1	2	3	6	3	1	3	7
10	1	0	3	Poli Mata	4	4	4	4	1	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	3	3	9
11	0	2	3	Poli Mata	3	3	3	3	2	14	3	4	3	2	3	3	3	21	3	2	2	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
12	0	3	3	Poli Mata	3	3	3	3	1	13	3	3	3	2	3	3	3	20	4	3	3	4	14	1	3	4	8	3	1	4	8
13	0	3	3	Poli Mata	3	2	3	3	1	12	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	1	4	8
14	1	1	3	Poli Mata	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	1	3	2	6	2	2	2	6
15	1	3	2	Poli Mata	2	4	3	3	2	14	4	3	4	3	3	4	3	24	3	4	3	3	13	3	3	3	9	4	4	2	10
16	0	0	3	Poli Mata	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
17	1	1	3	Poli Mata	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
18	1	2	2	Poli Mata	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	1	3	7
19	1	3	2	Poli Mata	3	3	4	3	1	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	1	3	7
20	1	0	3	Poli Mata	3	4	4	4	0	15	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	3	4	15	4	3	4	11	3	3	4	10
21	0	2	2	Poli Mata	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	4	12
22	1	0	3	Poli Mata	3	3	4	3	2	15	3	3	3	3	3	3	4	22	4	3	3	3	13	1	2	3	6	3	3	3	9
23	0	1	3	Poli Mata	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	2	2	3	7	3	3	3	9
24	1	0	3	Poli Mata	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	1	3	7
25	1	2	4	Poli Mata	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	2	4	13	1	2	2	5	3	1	3	7
26	0	3	0	Poli Mata	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	15	3	1	4	8	4	3	4	11
27	1	1	1	Poli Mata	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	1	3	7
28	1	0	4	Poli Mata	3	3	4	3	1	14	3	3	3	3	3	3	4	22	3	3	3	3	12	2	3	2	7	3	2	3	8

29	1	0	4	Poli Mata	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	1	3	7					
30	1	1	3	Poli Mata	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	3	3	2	3	11	1	3	3	7	3	2	3	8
31	0	0	3	Poli THT	4	4	4	4	0	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	0	4	4	8	4	0	4	8
32	0	2	1	Poli THT	3	3	4	4	1	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	4	14	1	3	3	7	3	1	3	7
33	1	2	3	Poli THT	3	4	4	4	0	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	0	3	3	6	3	2	3	8
34	0	2	3	Poli THT	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	0	3	3	6	3	3	3	9
35	0	0	3	Poli THT	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	13	4	3	4	11	3	4	4	11	
36	1	1	2	Poli THT	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	2	3	3	8	3	3	3	9	
37	1	0	4	Poli THT	4	3	4	4	2	17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	20	4	3	4	4	15	2	3	3	8	3	3	3	9	
38	1	2	4	Poli THT	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	2	3	3	8	3	2	3	8	
39	1	0	3	Poli THT	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	22	3	3	3	4	13	3	3	4	10	3	3	3	9	
40	0	2	3	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	
41	0	2	3	Poli THT	3	3	4	3	1	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	4	4	13	1	2	2	5	2	1	3	6	
42	1	1	3	Poli THT	3	3	3	2	2	13	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	
43	0	0	3	Poli THT	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	
44	0	2	3	Poli THT	3	2	3	3	1	12	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	19	3	3	3	3	12	1	2	2	5	3	1	3	7	
45	1	2	3	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7	
46	1	3	2	Poli THT	3	3	4	4	1	15	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	18	3	2	3	3	11	1	3	3	7	3	1	3	7	
47	1	1	1	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	1	3	7	
48	0	0	3	Poli THT	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	22	4	2	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7	
49	1	1	3	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	1	2	3	6	2	1	3	6	
50	0	1	4	Poli THT	3	2	4	3	3	15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	1	3	2	6	3	3	4	10	
51	1	2	2	Poli THT	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	3	3	9	
52	1	0	3	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11	1	3	3	7	3	1	3	7	
53	0	3	3	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7	
54	1	0	3	Poli THT	3	2	4	4	0	13	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	10	0	4	2	6	3	1	3	7	
55	1	1	3	Poli THT	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	3	3	9	
56	1	0	3	Poli THT	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	1	4	4	9	4	4	4	12	
57	1	0	3	Poli THT	4	4	4	3	1	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	1	3	3	7	3	3	4	10	
58	1	2	2	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7	
59	0	0	3	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7	
60	1	1	2	Poli THT	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	3	3	11	1	3	3	7	3	1	3	7	

61	1	1	4	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7					
62	0	0	4	Poli Gigi	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12					
63	1	0	3	Poli Gigi	4	3	4	4	1	16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16	1	2	4	7	3	1	4	8					
64	1	0	2	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7					
65	1	1	2	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	1	2	2	5	3	1	3	7					
66	1	0	3	Poli Gigi	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11	1	2	2	5	3	1	3	7
67	1	2	2	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	1	3	7
68	0	3	2	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	1	3	7
69	1	3	2	Poli Gigi	3	2	3	3	1	12	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	19	3	2	3	3	11	1	2	2	5	3	3	3	9
70	1	0	3	Poli Gigi	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7
71	0	3	4	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	3	3	9
72	0	0	3	Poli Gigi	3	4	4	4	1	16	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	23	4	3	3	3	13	1	3	3	7	3	3	3	9
73	1	0	4	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7
74	1	0	4	Poli Gigi	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	3	2	2	3	10	3	3	2	8	3	1	3	7
75	0	0	3	Poli Gigi	4	4	4	4	0	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
76	1	2	3	Poli Gigi	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	19	2	2	2	3	9	1	2	3	6	2	1	3	6
77	0	3	4	Poli Gigi	3	1	3	3	3	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	22	4	1	3	3	11	1	1	2	4	3	1	3	7
78	0	0	3	Poli Gigi	3	3	3	3	4	16	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	14	0	3	3	6	3	0	3	6
79	1	0	3	Poli Gigi	3	3	4	2	1	13	3	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	18	2	3	0	3	8	2	1	1	4	2	1	2	5
80	1	0	3	Poli Gigi	3	2	4	4	3	16	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	26	4	3	3	4	14	1	2	2	5	3	1	4	8
81	0	3	1	Poli Gigi	3	3	3	2	1	12	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	19	3	2	3	3	11	1	2	3	6	2	1	3	6
82	1	0	3	Poli Gigi	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
83	0	0	3	Poli Gigi	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
84	1	1	2	Poli Gigi	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	20	3	2	3	3	11	1	2	2	5	3	1	3	7
85	1	0	3	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	1	3	3	10	1	3	3	7	3	1	3	7
86	1	1	2	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7
87	1	1	3	Poli Gigi	2	3	3	2	1	11	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	1	3	7
88	1	0	3	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	23	4	3	3	4	14	1	3	3	7	3	1	3	7
89	1	2	3	Poli Gigi	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	3	10	1	3	3	7	3	1	3	7
90	1	1	3	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	1	3	3	3	2	1	16	1	3	3	3	3	3	3	10	1	2	3	6	3	1	3	7	
91	0	1	3	Poli Umum	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	3	3	9
92	0	0	3	Poli Umum	3	2	3	4	1	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	22	3	2	3	4	12	1	2	3	6	3	1	3	7



125	1	2	2	Poli PTM	3	2	3	2	1	11	3	2	2	3	2	3	3	18	3	2	3	3	11	1	3	2	6	3	1	3	7
126	1	3	3	Poli PTM	3	3	3	3	1	13	3	2	3	3	2	3	3	19	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	1	3	7
127	1	1	3	Poli PTM	3	3	3	3	1	13	3	3	2	3	2	3	3	19	3	3	1	3	10	1	2	3	6	3	1	3	7
128	1	3	1	Poli PTM	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	2	3	3	18	3	2	3	3	11	1	2	2	5	3	1	3	7
129	1	2	2	Poli PTM	3	2	3	3	1	12	3	3	3	3	2	3	3	20	3	1	3	3	10	1	2	3	6	3	1	3	7
130	0	2	2	Poli PTM	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	3	3	23	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10
131	1	3	3	Poli PTM	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	2	3	3	18	3	1	3	3	10	1	1	2	4	3	1	3	7
132	0	3	3	Poli PTM	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	2	3	3	19	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	3	3	9
133	1	2	2	Poli PTM	3	1	3	3	3	13	3	3	2	3	2	3	3	19	3	1	3	3	10	1	1	2	4	3	2	3	8
134	0	0	3	Poli PTM	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	3	3	9
135	0	3	3	Poli PTM	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	1	3	7
136	1	0	3	Poli KIA	3	3	4	4	1	15	4	3	3	4	3	3	3	23	3	2	3	3	11	0	3	3	6	3	0	3	6
137	1	1	3	Poli KIA	4	3	3	2	3	15	3	4	3	3	4	3	3	23	3	4	3	4	14	3	4	3	10	3	4	3	10
138	1	0	3	Poli KIA	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	3	3	13	3	4	3	10	4	3	3	10
139	1	0	3	Poli KIA	4	3	3	3	1	14	3	4	3	3	4	3	3	23	3	4	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	10
140	1	0	3	Poli KIA	4	3	3	4	1	15	3	4	4	3	4	3	3	24	3	4	3	4	14	3	4	3	10	4	3	4	11
141	1	0	3	Poli KIA	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	3	3	3	23	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	3	3	9
142	1	0	3	Poli KIA	3	3	3	3	1	13	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	3	3	9
143	1	1	2	Poli KIA	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	11	1	3	3	7	3	1	3	7
144	1	0	3	Poli KIA	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	1	3	7
145	1	1	1	Poli KIA	3	3	3	3	1	13	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	2	3	10	1	2	2	5	3	1	3	7
146	1	2	4	Poli KIA	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	3	10	1	1	2	4	3	3	3	9
147	1	0	3	Poli KIA	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	12	1	2	3	6	3	3	3	9
148	1	0	2	Poli KIA	3	3	4	4	1	15	3	3	3	4	3	4	3	23	4	2	3	3	12	1	2	3	6	3	1	3	7
149	1	0	4	Poli KIA	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
150	1	0	3	Poli KIA	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	2	3	3	20	3	2	3	3	11	1	2	3	6	3	1	3	7
151	1	0	3	Poli Gigi	3	2	3	2	1	11	3	1	3	3	0	2	1	13	3	1	3	2	9	0	0	3	3	3	0	2	5
152	1	1	3	Poli Gigi	2	1	3	1	3	10	2	0	2	2	1	2	1	10	3	1	1	2	7	0	1	3	4	2	0	3	5
153	1	1	3	Poli THT	3	1	3	3	2	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	0	1	3	4	3	0	3	6
154	1	3	1	Poli Mata	2	1	3	2	2	10	2	1	1	3	1	2	1	11	2	0	3	2	7	0	0	2	2	2	0	3	5
155	0	0	2	Poli THT	3	0	3	3	1	10	3	2	1	3	1	3	2	15	3	2	3	3	11	0	1	3	4	3	0	2	5
156	1	3	1	Poli Mata	3	2	3	2	2	12	3	2	0	1	2	3	3	14	2	3	3	2	10	3	2	2	7	2	2	3	7

157	0	2	2	Poli Umum	2	1	3	2	2	10	3	1	2	2	1	3	2	14	3	1	3	2	9	0	1	3	4	3	0	3	6
158	0	1	3	Poli THT	3	3	3	3	0	12	3	1	3	3	3	3	3	19	3	2	0	3	8	0	1	3	4	3	0	3	6
159	0	3	2	Poli Umum	2	1	3	2	1	9	2	1	2	2	1	2	2	12	3	2	3	2	10	1	2	3	6	3	1	3	7
160	1	1	3	Poli Gigi	2	0	3	3	3	11	3	1	3	1	0	2	0	10	2	1	1	1	5	1	1	3	5	3	0	3	6
161	1	0	3	Poli Gigi	3	3	3	3	0	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	1	3	1	8	1	1	3	5	3	0	3	6
162	0	1	4	Poli THT	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	0	2	3	5	3	0	3	6
163	1	2	3	Poli THT	3	1	3	3	2	12	3	1	3	3	1	3	3	17	3	3	1	3	10	0	1	2	3	3	0	3	6
164	1	1	3	Poli Mata	1	0	3	3	2	9	1	3	3	1	1	1	3	13	1	1	3	1	6	2	2	2	6	2	1	1	4
165	0	3	4	Poli Mata	3	2	3	3	2	13	3	1	2	3	1	2	2	14	3	1	3	3	10	0	1	3	4	3	0	3	6
166	0	1	3	Poli Umum	3	2	3	3	2	13	3	1	2	3	1	2	2	14	3	1	3	3	10	0	1	3	4	3	0	3	6
167	1	0	3	Poli Mata	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	2	3	4	19	2	3	3	3	11	2	3	3	8	3	3	3	9
168	1	0	3	Poli Umum	3	1	3	3	2	12	2	1	3	3	2	3	3	17	3	1	1	2	7	0	1	2	3	3	0	3	6
169	0	0	3	Poli Gigi	3	3	3	3	1	13	3	1	2	3	3	3	3	18	3	2	1	3	9	1	1	3	5	3	1	3	7
170	1	1	3	Poli Umum	3	1	3	3	2	12	2	0	3	3	2	3	2	15	3	1	3	2	9	0	1	3	4	3	0	3	6

Variabel Y												
Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (Y1)				Totalitas memberikan layanan (Y2)				Kesenangan dan kenyamanan (Y3)				
1	2	3	Total Y1	1	2	3	Total Y2	1	2	3	4	Total Y3
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	2	2	7	2	2	2	6	2	2	3	3	10
4	2	3	9	2	2	2	6	4	3	4	4	15
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	3	13
2	4	3	9	2	3	3	8	4	3	3	4	14
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	4	11	3	3	4	10	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	4	14
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	4	16
3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	3	3	12
3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	3	14
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	3	4	14
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	2	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	3	11
3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	3	12
4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11

3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	1	3	10
4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	3	13
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	10	2	2	3	7	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	3	11	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	1	1	1	3	2	2	3	3	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12

3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	4	4	15
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	2	3	7	3	1	3	3	10
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	3	10
3	3	3	9	1	3	3	7	3	2	3	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	10	2	3	2	7	3	2	3	3	11
4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	2	3	11
3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	3	3	11
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	2	3	10
3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	3	3	12
3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	2	3	11
3	3	3	9	1	2	3	6	2	3	3	3	11
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	4	16

3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
2	4	3	9	3	4	3	10	4	3	3	3	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	3	13
3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	3	3	12
3	1	3	7	1	1	3	5	2	3	1	2	8
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	3	12
4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	3	14
3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	3	3	13
4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	2	3	8	2	3	2	7	3	2	3	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	4	14
3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16

3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	1	3	10
3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	2	3	10
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	3	3	13
3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	2	3	10
3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	2	3	10
3	3	3	9	1	3	3	7	3	2	2	3	10
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	3	13
3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	4	14
3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14
4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	4	3	14
3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	3	3	11
3	3	3	9	1	3	3	7	3	2	3	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	1	3	7	0	2	1	3	3	3	1	2	9
3	2	3	8	1	2	1	4	2	2	1	2	7
3	2	3	8	0	2	3	5	2	3	0	3	8
3	2	3	8	0	1	2	3	3	2	1	3	9
3	2	3	8	0	2	2	4	3	2	1	3	9
3	2	2	7	1	0	2	3	3	3	1	1	8

3	2	3	8	1	2	3	6	3	3	0	1	7
3	2	3	8	0	1	3	4	3	3	3	3	12
3	2	3	8	1	1	3	5	2	2	1	2	7
3	2	3	8	1	2	2	5	3	3	1	2	9
3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	3	3	12
3	3	3	9	0	3	3	6	3	3	3	3	12
3	3	3	9	1	2	2	5	3	1	2	3	9
1	1	1	3	2	2	3	7	3	2	1	3	9
3	1	2	6	1	2	3	6	3	2	1	3	9
3	1	2	6	1	2	3	6	3	2	1	3	9
2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	9	1	1	3	5	3	2	1	2	8
3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	1	3	10
3	3	3	9	0	2	3	5	3	3	1	3	10

## Frequency Table

		JK			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	64	37.6	37.6	37.6
	Perempuan	106	62.4	62.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>50 tahun	28	16.5	16.5	16.5
	20 - 30 tahun	71	41.8	41.8	58.2
	31 - 40 tahun	42	24.7	24.7	82.9
	41 - 50 tahun	29	17.1	17.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

		PT			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat Perguruan Tinggi	24	14.1	14.1	14.1
	Tamat SD	11	6.5	6.5	20.6
	Tamat SMA	102	60.0	60.0	80.6
	Tamat SMP	32	18.8	18.8	99.4
	Tidak Sekolah	1	.6	.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

## Frequency Table

		Kualitas			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kurang Baik	7	4.1	4.1	4.1
	Baik	163	95.9	95.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

		Tangibles			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kurang Baik	7	4.1	4.1	4.1
	Baik	163	95.9	95.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

		Reliability			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kurang Baik	10	5.9	5.9	5.9
	Baik	160	94.1	94.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

		Responsiveness			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kurang Baik	8	4.7	4.7	4.7
	Baik	162	95.3	95.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

**Assurances**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	94	55.3	55.3	55.3
	Baik	76	44.7	44.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

**Empathy**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	26	15.3	15.3	15.3
	Baik	144	84.7	84.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

**Kepuasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	7	4.1	4.1	4.1
	Puas	163	95.9	95.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	Tangibles * Kepuasan	170	100.0%	0	0.0%	170
Reliability * Kepuasan	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%
Responsiveness * Kepuasan	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%
Assurances * Kepuasan	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%
Empathy * Kepuasan	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%

## Tangibles \* Kepuasan

### Crosstab

			Kepuasan		Total
			.00	1.00	
Tangibles	Kurang Baik	Count	4	3	7
		Expected Count	.3	6.7	7.0
		% within Tangibles	57.1%	42.9%	100.0%
	Baik	Count	3	160	163
		Expected Count	6.7	156.3	163.0
		% within Tangibles	1.8%	98.2%	100.0%
Total	Count	7	163	170	
	Expected Count	7.0	163.0	170.0	
	% within Tangibles	4.1%	95.9%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	51.992 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	38.928	1	.000		
Likelihood Ratio	18.890	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	51.686	1	.000		
N of Valid Cases	170				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,29.

b. Computed only for a 2x2 table

## Reliability \* Kepuasan

### Crosstab

		Kepuasan		Total	
		.00	1.00		
Reliability	Kurang Baik	Count	6	4	10
		Expected Count	.4	9.6	10.0
		% within Reliability	60.0%	40.0%	100.0%
	Baik	Count	1	159	160
		Expected Count	6.6	153.4	160.0
		% within Reliability	0.6%	99.4%	100.0%
Total	Count	7	163	170	
	Expected Count	7.0	163.0	170.0	
	% within Reliability	4.1%	95.9%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	84.041 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	69.675	1	.000		
Likelihood Ratio	32.762	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	83.547	1	.000		
N of Valid Cases	170				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

b. Computed only for a 2x2 table

## Responsiveness \* Kepuasan

### Crosstab

		Kepuasan		Total	
		.00	1.00		
Responsiveness	Kurang Baik	Count	3	5	8
		Expected Count	.3	7.7	8.0
		% within Responsiveness	37.5%	62.5%	100.0%
	Baik	Count	4	158	162

	Expected Count	6.7	155.3	162.0
	% within Responsiveness	2.5%	97.5%	100.0%
Total	Count	7	163	170
	Expected Count	7.0	163.0	170.0
	% within Responsiveness	4.1%	95.9%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	23.696 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	15.653	1	.000		
Likelihood Ratio	10.270	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	23.556	1	.000		
N of Valid Cases	170				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,33.

b. Computed only for a 2x2 table

## Assurances \* Kepuasan

### Crosstab

		Kepuasan		Total	
		.00	1.00		
Assurances	Kurang Baik	Count	5	89	94
		Expected Count	3.9	90.1	94.0
		% within Assurances	5.3%	94.7%	100.0%
	Baik	Count	2	74	76
		Expected Count	3.1	72.9	76.0
		% within Assurances	2.6%	97.4%	100.0%
Total	Count	7	163	170	
	Expected Count	7.0	163.0	170.0	
	% within Assurances	4.1%	95.9%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.769 <sup>a</sup>	1	.381		
Continuity Correction <sup>b</sup>	.239	1	.625		
Likelihood Ratio	.801	1	.371		
Fisher's Exact Test				.462	.318
Linear-by-Linear Association	.764	1	.382		
N of Valid Cases	170				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,13.

b. Computed only for a 2x2 table

### Empathy \* Kepuasan

#### Crosstab

		Kepuasan		Total	
		.00	1.00		
Empathy	Kurang Baik	Count	4	22	26
		Expected Count	1.1	24.9	26.0
		% within Empathy	15.4%	84.6%	100.0%
	Baik	Count	3	141	144
		Expected Count	5.9	138.1	144.0
		% within Empathy	2.1%	97.9%	100.0%
Total	Count	7	163	170	
	Expected Count	7.0	163.0	170.0	
	% within Empathy	4.1%	95.9%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	9.869 <sup>a</sup>	1	.002		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.788	1	.009		
Likelihood Ratio	6.877	1	.009		
Fisher's Exact Test				.011	.011
Linear-by-Linear Association	9.811	1	.002		
N of Valid Cases	170				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,07.

b. Computed only for a 2x2 table

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas * Kepuasan	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%

### Kualitas \* Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Kualitas	Kurang Baik	Count	5	2	7
		Expected Count	.3	6.7	7.0
	Baik	Count	2	161	163
		Expected Count	6.7	156.3	163.0
Total		Count	7	163	170
		Expected Count	7.0	163.0	170.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	83.780 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	66.943	1	.000		
Likelihood Ratio	28.413	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	83.288	1	.000		
N of Valid Cases	170				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,29.

b. Computed only for a 2x2 table

## Lampiran 18: Hasil Turnitin

### BAB I-4 Skripsi Dhea.docx

#### ORIGINALITY REPORT

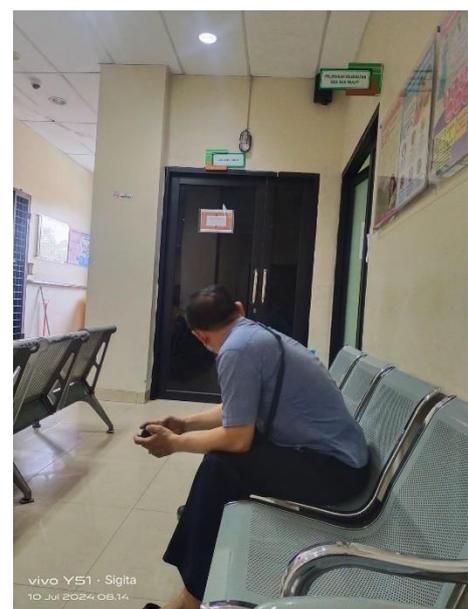
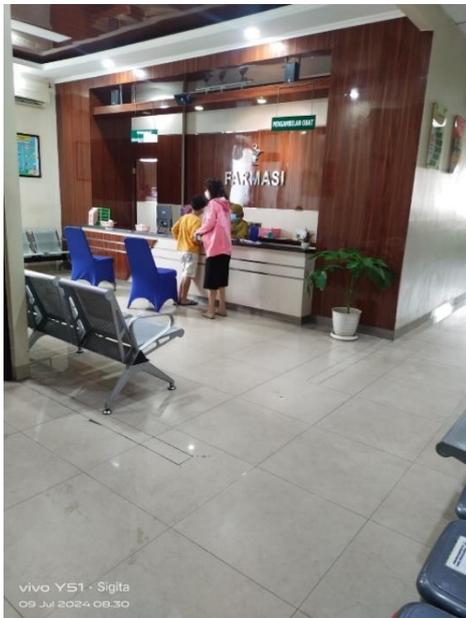
<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>12%</b>	<b>8%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.stikesnhm.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>digilib.esaunggul.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>es.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>ejournal.almaata.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Sriwijaya University</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>ejournal.stikesyarsi.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile</b>	<b>&lt;1%</b>

### Lampiran 19: Dokumentasi

#### Gambaran farmasi dan ruang pelayanan Puskesmas Kecamatan Tambora



Gambaran responden mengisi kuesioner



### Lampiran 20: Tampilan Aplikasi JakSehat



## Informasi Kesehatan



Permohonan  
Informasi



DBD  
Klim



Layanan  
PMI



Data Surveilans  
Kematian Jakarta



SIRANAP  
Kementerian Kesehatan

## Skrining Kesehatan



E-Jiwa



Aku Bugar

## Sertifikat Elektronik



Layak  
Nikah



Keamanan Pangan Siap  
Saji (KPSS)

## Aplikasi Petugas



Beranda



Kunjungan



Berita



Instagram



Profil

## Skrining Kesehatan



E-Jiwa



Aku Bugar

## Sertifikat Elektronik



Layak  
Nikah



Keamanan Pangan Siap  
Saji (KPSS)

## Aplikasi Petugas



SmartDB  
(Pencatatan  
Demam  
Berdarah)



Simfoni Ananda  
(Pencatatan  
Imunisasi)



Food Safety



Pantau Klinik



Jakpirt



Beranda



Kunjungan



Berita



Instagram



Profil

## Lampiran 21: Lembar Revisi Pasca Sidang



### LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI MAHASISWA S1-ADMINISTRASI KESEHATAN STIKES RS HUSADA

Nama : Dhea Rizkia Setiawan  
 NIM : 2021003  
 Tanggal Ujian : 22 Juli 2024  
 Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada aplikasi JakSehat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Tambora Tahun 2024

Pembimbing/Penguji	List Masukan dan Revisi	Bukti Perbaikan ( Halaman/ baris keberapa)	Tandatangan
Pembimbing Utama (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	1. Perbaikan tabel pada BAB VII PEMBAHASAN	1. Mengganti tabel tertutup menjadi tabel terbuka dari halaman 61 – 77	
	2. Merapikan penulisan	1. Mengganti kata yang typo dari BAB I – BAB VIII yaitu pada halaman 40, 63, 74, 2. Menghapus tanda tanya pada tujuan khusus hal. 9	
	3. Tambahan pada daftar lampiran	1. Untuk uji valid dan reliabilitas dipisah dengan analisis univariat dan bivariat pada daftar lampiran yaitu pada halaman xv	
	4. Tandatangan pembimbing, penguji dan peneliti	1. Pada lembar persetujuan hal. iii, kesediaan pembimbing hal. 108, lembar	

		<p>konsultasi hal. 132 harus lengkap ttd pembimbing utama dan anggota.</p> <p>2. Pernyataan orisinalitas hal. ii, pernyataan pertanggung jawaban hal. v, kata pengantar dan pengajuan judul skripsi di tandatangani peneliti</p>	
	5. Revisi Penulisan	<p>1. Untuk abstrak ditambahkan penjelasan akhir hal. ix dan x</p> <p>2. Sitasi yang belum menggunakan times new roman hal. 33 dan 80</p>	
	6. Revisi BAB I, BAB II, BAB III, BAB VI, Lampiran	<p>1. Tambahn untuk BAB I mengenai permasalahan pendaftaran <i>online</i> hal. 3</p> <p>2. 3 indikator kepuasan dihapus hal. 8 dan 9</p> <p>3. Definisi menurut ahli pada kualitas pelayanan dihapus beberapa hal. 11</p> <p>4. Kutipan pada hal. 18 menjadi kalimat pasif</p> <p>5. Pada hipotesa tidak perlu menggunakan H0 hal. 33 – 34</p> <p>6. Penulisan untuk sumber</p>	

		<p>menggunakan font 10 times new roman hal. 5 dan 37</p> <p>7. Untuk tabel pernyataan dipindahkan di BAB VI Hasil Penelitian hal. 61 – 77</p> <p>8. Dalam pembahasan untuk angka dihapus 58 – 87</p> <p>9. Penambahan pendapat di pembahasan hal. 68 – 86</p> <p>10. Kesimpulan dibuat 2 point untuk univariat dan bivariat hal. 88</p> <p>11. Perbaikan untuk lampiran serta penambahan surat permohonan etik hal. xv surat permohonan etik hal. 111</p>	
	7. BAB III dan Penulisan Penelitian	<p>1. Perbaikan untuk hasil ukur 31 – 33 dan pada lembar penentuan kriteria objektif 104 – 106</p> <p>2. Ha untuk keenam dimensi dijabarkan 33 - 34</p> <p>3. Simbol persen dalam pernyataan penelitian dihilangkan hal.49 - 58</p> <p>4. Untuk hasil uji statistih pada</p>	

		tabel bivariat di <i>merge</i> hal. 63 - 66 5. Untuk foto responden di blur atau ditutupin hal. 144	
Pembimbing Anggota (Ludovikus, M.Pd)	1. Penulisan penelitian	1. Pemberian alinea pada tujuan umum hal. 8, alinea penulisan BAB II hal.19 – 20	
	2. Penulisan penelitian	1. Penomoran pada BAB II hal. 16 diganti tanpa menggunakan tutup kurung. 2. Pada hal. 19 juga sama penomoran diganti tanpa menggunakan tutup kurung 3. Perbaikan kata – kata yang typo pada BAB I – BAB VIII yaitu pada halaman 40, 63, 74	
	3. Perbaikan sitasi	1. Penulisan sitasi diganti menggunakan Times New Roman pada hal. 33, dan hal. 80	
	4. Tandatangan pembimbing, penguji dan peneliti	1. Pada lembar persetujuan hal. iii, kesediaan pembimbing hal. 108, lembar konsultasi hal. 132 harus lengkap ttd pembimbing utama dan anggota. 2. Pernyataan orisinalitas hal.	

		ii, pernyataan pertanggung jawaban hal.v, kata pengantar dan pengajuan judul skripsi di tandatangani peneliti	
Penguji I (Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)	1. Penulisan Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merevisi kata typo dari BAB I – BAB VIII yaitu pada halaman 40, 63, 74, 80</li> <li>2. Pada kata <i>Assurance</i> yang ada di BAB II, III, V, VI, VII dan VIII dihapus untuk huruf s nya dari <i>Assurances</i> menjadi <i>Assurance</i> dimana ada pada halaman 14, 34, 51, 56, 58, 60, 61, 69, 85, 88</li> </ol>	
	2. Perbaiki sitasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penulisan sitasi diganti menggunakan Times New Roman pada hal. 33, dan 80</li> </ol>	
	3. Tandatangan pembimbing, penguji dan peneliti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada lembar persetujuan hal. iii, kesediaan pembimbing hal. 108, lembar konsultasi hal. 132 harus lengkap ttd pembimbing utama dan anggota.</li> <li>2. Pernyataan orisinalitas hal. ii, pernyataan pertanggung jawaban hal.v,</li> </ol>	

		kata pengantar dan pengajuan judul skripsi di tandatangani peneliti	
	4. BAB II	1. Pada kajian penelitian yang relevan hal. 22 ditambahkan kalimat keterangan	