

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PEMBENTUK
NIAT MENGGUNAKAN PENDAFTARAN BERBASIS
WEBSITE (STUDI PADA RSUD Dr. MOEWARDI
SURAKARTA)**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagai persyaratan sebagai Sarjana Sains Terapan



Oleh :

**Ayu Rahmawati
08150393N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir :

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PEMBENTUK
NIAT MENGGUNAKAN PENDAFTARAN BERBASIS
WEBSITE (STUDI PADA RSUD Dr. MOEWARDI
SURAKARTA)**

Disusun Oleh:

Ayu Rahmawati

NIM: 08150393N

Surakarta, 1 Agustus 2019

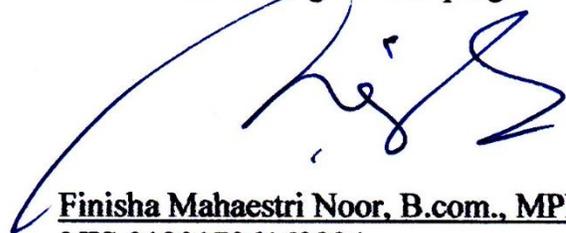
Menyetujui untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc
NIS.01200807161126

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor, B.com., MPH
NIS.01201706162224

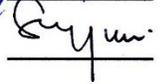
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PEMBENTUK
NIAT MENGGUNAKAN PENDAFTARAN BERBASIS
WEBSITE (STUDI PADA RSUD Dr. MOEWARDI
SURAKARTA)**

Oleh :
Ayu Rahmawati
08150393N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 1 Agustus 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr. Waluyo Budi Atmoko., M.M		12 / 8 / 2019
Penguji II : Yuli Suswati, SE, MM		13 / 8 / 2019
Penguji III : Finisha Mahaestri Noor, B.com., MPH		24 / 8 / 19
Penguji IV : Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc		15 / 8 / 2019

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNES., M.Sc, Ph.D
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan

Tri Mulyowati. SKM. M.Sc
NIS. 01201112162151

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PEMBENTUK NIAT MENGGUNAKAN PENDAFTARAN BERBASIS WEBSITE (STUDI PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat didalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, Juli 2019



Ayu Rahmawati
NIM: 08150393N

MOTTO

Mengeluhlah, tapi jangan pernah menyerah. Bolehlah kau lelah, tapi jangan pernah pasrah, beristirahatlah sejenak, tapi jangan lupa untuk segera beranjak 😊

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang sudah melindungi dan menyertai penulis dalam setiap nafas kehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini.

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, do'a serta dukungan materil dan nonmateril untukku.
2. Adik-adikku tercinta Puput Ambarwati dan Dini Kusumawardani yang selalu memberikan dukungan dan semangat setiap waktu.
3. Teman spesical saya Andri eko Saputro, Murty, Cointha, Dian Novi yang telah banyak membantu proses penelitian hingga selesainya tugas akhir.
4. Teman-teman penghuni kos kuning + Nur Laila yang selalu mengajak jalan-jalan dan kuliner.
5. Teman-teman D-IV Analis Kesehatan yang aku sayangi, serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu untuk semua bantuan dan dukunganya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugrahkan hikmat dan kemampuan kepada penulis, sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyusun Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PEMBENTUK NIAT MENGGUNAKAN PENDAFTARAN BERBASIS WEBSITE (STUDI PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA)”**. penulis menyadari bahwa selama penyusunan tugas akhir ini tidak akan mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dorongan, bimbingan, sumbangan, saran usul serta bantuan dari berbagai pihak. Sudah sewajarnya memalui pengantar ini mengucapkan terimakasih yang tiada terhingga kepada berbagai pihak dan semoga tugas ini bermanfaat.

Secara khusus penulis ini mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Bapak Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

3. Ibu Tri Mulyowati, SKM., M.Sc., selaku Ketua Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Bapak Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan meluangkan waktu serta dukungan dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Finisha Mahaestri Noor, b.com., MPH. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, arahan, dan saran yang berharga dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
6. Tim Penguji Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk menguji, serta memberikan masukan dan saran-saran kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen, Kepala Perpustakaan beserta staf, karyawan, dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
8. Kepada semua pimpinan, staf, karyawan dan karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat dan dorongan spiritual maupun material, serta kepada kedua adik perempuan yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Kepada semua teman-teman mahasiswa Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah ikut memberikan dorongan, semangat, motivasi dan kerjasamanya selama pembuatan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis dengan hati yang tulus memohon semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini yang dikerjakan dengan kelelahan dan air mata dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pembaca dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juli 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping loops and lines, positioned below the date.

Penulis

INTISARI

AYU RAHMAWATI. 2019. ANALISIS KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PEMBENTUK NIAT MENGGUNAKAN PENDAFTARAN BERBASIS WEBSITE (STUDI PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA). PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHTAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI. PEMBIMBING I Dr.DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. PEMBIMBING II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B.COM., MPH.

Studi ini bertujuan menguji niat perilaku menggunakan sistem informasi yang dibentuk dari niat perilaku pasien terhadap kepuasan yang dipengaruhi oleh kemanfaatan, kegunaan persepsian, dan kreadibilitas yang dipersepsikan yang dirasakan masyarakat dikota Solo saat menggunakan pendaftaran berbasis website. Kesenjangan studi terdahulu juga masih menunjukkan masih beragamnya pembentukan niat transaksi *online* (Zhang *et al.*, 2014; Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Maka studi ini melakukan konfirmasi penelitian kembali dengan objek yang berbeda.

Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat dikota solo yang menggunakan aplikasi *E-Patient* sebanyak 150 responden. Pengujian alat ukur dengan menggunakan spss versi 2.1. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat perilaku pasien dalam menggunakan pendaftaran berbasis website secara signifikan yang membentuk kepuasan. Kemanfaatan, Kegunaan Persepsian, Kreadibitas Yang Dipersepsikan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kemanfaatan dan Kreadibilitas Yang Dipersepsikan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk membentuk Niat Perilaku pasien dalam penggunaan pendaftaran berbasis website melalui kemanfaatan, Kegunaan persepsian, dan Kreadibilitas yang Dipersepsikan.

Kata kunci: Niat Perilaku pasien menggunakan pendaftaran berbasis website, Kepuasan, Kemanfaatan, Kegunaan persepsian, dan Kreadibilitas yang Dipersepsikan.

ABSTRAK

AYU RAHMAWATI. 2019. THE ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION AS THE FRAMER'S INTENTION TO USE THE REGISTRATION-BASED WEBSITES (STUDY IN THE HOSPITAL Dr. MOEWARDI SURAKARTA). D-IV STUDY PROGRAM ANALYST HEALTH, FACULTY OF HEALTH SCIENCES, UNIVERSITY OF THE FAITHFUL. SUPERVISOR I, Dr. DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. SUPERVISOR II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B. COM., MPH.

This study aims to test the behavior of the intention to use the system information that is formed from the intention of the patient's behavior towards the satisfaction of which is influenced by expediency, persepstion usefulness, and kreadibility which are perceived society in while using the registration-based website. A previous study of Gaps showed the formation of the various transaction intentions still *online* (Zhang *et al.*, 2014; Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). This study thus confirm the research came back with different objects.

Sampling technique was *purposive sampling* with the population of the community in Solo using the application 's *E-Patient* as much as 150 respondents. The measuring instrument tested using the SPSS version 2.1. Hypothesis tested using *Structural Equation Models* (SEM) use the AMOS programe.

The results of this study indicate that the intention of the patient's behavior in using the registration-based websites significantly formed the satisfaction. Expedience percepciant usefulness credibility are perceived showed significant effects. Expedince creadibilitas which are perceived also showed significant effects. These results credibility registration-based that to form the Intention of the patient's Behavior in the use of the means website registration through the expediency of perception usefulness , and creadibilitas which are perceived.

Keyword: patient registration using Behavior Intention-based website, satisfaction, Expediency, usefulness, persepsian and Kreadibilitas which are perceived.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1_PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Niat Perilaku	7
B. Kepuasan	9
C. Kemanfaatan.....	12
D. Kegunaan Persepsian.....	14
E. Kredibilitas yang Dipersepsikan.....	17
F. Kerangka Konsep Penelitian	20
BAB III_METODE PENELITIAN	21

A.	Rancangan Penelitian	21
B.	Waktu dan Tempat Penelitian	21
C.	Populasi, Sample dan Teknik Penyempelan.....	21
D.	Variable Penelitian	23
E.	Alat dan Instrumen Penelitian	25
F.	Teknik Pengumpulan Data	25
G.	Teknik Analaisis Data	25
1.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	25
H.	Prosedur Penelitian.....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A.	Diskripsi Sampel	34
B.	Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner	36
C.	Kecocokan Model Uji Goodness Of Fit	38
D.	Pengujian Hipotesis	40
E.	Uji Model Fit	40
F.	Uji Hipotesis	41
G.	Pembahasan	44
BAB V	PENUTUP.....	51
A.	Kesimpulan.....	51
B.	Keterbatasan Penelitian	51
C.	Saran	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	19
Gambar 2. Skema Alur Jalannya Penelitian.....	32

DAFTAR TABEL

tabel 1. Ukuran Sampel Berdasarkan Nilai Bobot Faktor.....	22
Tabel 2. Kriteria Goodness Of Fit.....	28
Tabel 3. Distribusi Sampel Berdsarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. Karakteristik Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
Tabel 5. Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 6. Sampel Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Website	35
Tabel 7. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 8. Uji Reabilitas	37
Tabel 9. Evaluasi Goodness Of Fit Model	38
Tabel 10. Hasil Uji Goodness Of Fit Model	38
Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis	41

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Surat Permohonan.....	56
Lampiran 2. Inform Consent.....	57
Lampiran 3. Identitas Responden.....	58
Lampiran 4. Pengisian Kuisoner.....	60
Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian.....	63
Lampiran 6. Analisis Deskriptif.....	74
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas.....	80
Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas.....	84
Lampiran 9. Uji SEM.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Studi tentang penggunaan website rumah sakit yang berfungsi untuk pendaftaran pasien masih menarik untuk diteliti. Hal ini dikarenakan masih adanya yang menggunakan pendaftaran secara manual offline dalam melayani pasien yang berdampak pada rendahnya efektivitas dan efisiensi pelayanan (Chang *et al.*, 2015). Evaluasi tingkat kepuasan diperlukan untuk identifikasi permasalahan dalam rangka pengembangan sistem (Zhang *et al.*, 2014). Maka studi ini diperlukan untuk mengidentifikasi kemanfaatan pengguna pendaftaran online dalam melayani pasien di rumah sakit.

Penggunaan pendaftaran layanan kesehatan rumah sakit secara online di Indonesia sudah cukup besar. Berdasarkan data dari liputan 6.com (2018) jumlah rumah sakit yang menggunakan pendaftaran online sebanyak 485 rumah sakit. Melalui sistem pendaftaran online pasien bisa melakukan mendaftar rawat jalan, dan mengecek jadwal dokter dengan mudah. Penggunaan layanan pasien sistem online memberikan keuntungan bagi pasien dan keluarga pasien dalam mendapatkan layanan yang cepat. Rumah sakit umum daerah Dr. Moewardi Surakarta merupakan salah satunya Rumah sakit yang telah menerapkan pendaftaran berbasis website. Namun pemanfaatan pendaftaran secara online masih relatif terbatas. Hal ini ditunjukkan pada proporsi antara yang menggunakan pendaftaran secara

online dan jumlah pasien harian masih terdapat kesenjangan. Maka studi ini diperlukan untuk melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien untuk meningkatkan niat penggunaan pendaftaran online.

Studi terdahulu masih ditemukan kesenjangan hasil niat pasien dalam menggunakan website di rumah sakit (Zhang *et al.*, 2014; Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Perbedaan hasil disebabkan karena adanya variabel-variabel yang membentuk niat pasien dalam menggunakan pendaftaran berbasis website di rumah sakit. Studi yang dilakukan oleh Tao *et al.* (2018) menyebutkan terdapat 5 variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Variabel tersebut antara lain, kegunaan persepsian, kemudahan persepsian, kemanfaatan, kredibilitas yang dipersiapkan, dan keberhasilan diri. Namun, dari kelima variabel tersebut kegunaan persepsian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien menggunakan pendaftaran berbasis website. Studi lain yang dilakukan oleh Chang *et al.* (2015) menyebutkan kemudahan persepsian bukan menjadi faktor utama dalam mendorong individual menggunakan layanan *e-hospital*. Penggunaan sistem pemesanan online pada rumah sakit menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang dapat mempengaruhi niat menggunakan aplikasi pendaftaran online (Zhang *et al.*, 2014). Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien dalam mempengaruhi niat menggunakan pendaftaran berbasis online di rumah sakit disebabkan oleh banyaknya faktor yang mempengaruhinya. Berbagai keragaman hasil kajian tersebut memberi peluang bagi peneliti untuk membangun model kembali

niat menggunakan pendaftaran berbasis website di rumah sakit yang disesuaikan dengan obyek yang digunakan.

Studi ini dalam membangun niat menggunakan pendaftaran berbasis website di rumah sakit dipengaruhi oleh kepuasan yang dipersepsikan sebagai variabel mediasi dengan pemakaian website, kemanfaatan, kegunaan persepsi dan kredibilitas yang dipersepsikan sebagai variabel pendahulu (Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Variabel – variabel tersebut adalah variabel yang kuat secara teoritis dalam membentuk niat penggunaan pendaftaran berbasis website di rumah sakit. Kepuasan menjadi faktor penting bagi pasien dalam mendapatkan layanan pendaftaran online (Zhang *et al.*, 2014). Hal ini di karenakan rendahnya kepuasan pasien dapat mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan layanan pendaftaran online (Zhang *et al.*, 2014). Tingginya kepuasan pasien dalam menggunakan layanan pendaftaran online disebabkan pemakaian website, kegunaan yang dipersepsikan dan kredibilitas personal yang menginformasikan (Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Maka studi ini mengkonfirmasi kembali variabel tersebut dalam mempengaruhi niat menggunakan layanan pendaftaran pasien berbasis online.

Berdasarkan review yang telah dilakukan peneliti, studi ini mengkaji kembali pembentukan niat menggunakan pendaftaran berbasis online yang dipengaruhi kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dengan pemakaian website, kemanfaatan, kegunaan persepsi, dan kredibilitas yang dipersepsikan sebagai variabel pendahulu (Chang *et al.*, 2015). Studi ini

menggunakan obyek pasien yang menggunakan pendaftaran online di RSUD Dr MOEWARDI, oleh karena itu penulis mengajukan judul penelitian “ Analisis Kepuasan Pasien Sebagai Pembentuk Niat Menggunakan Pendaftaran Berbasis Website (Studi Pada RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA) “.

B. Rumusan Masalah

Berbagai studi dalam pembentukan niat menggunakan pendaftaran online menghasilkan keragaman hasil. Hal ini diungkapkan dari berbagai studi terdahulu yang menunjukkan keragaman variabel pembentuk niat menggunakan sistem informasi di rumah sakit yang berdampak adanya perbedaan hasil (Zhang *et al.*, 2014; Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Maka peneliti ini mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pembentukan niat menggunakan pendaftaran online yang dipengaruhi oleh kepuasan sebagai pemediasi dengan pemakaian website, kegunaan persepsian dan kredibilitas personal, sebagai variabel pembentuk.

Berdasarkan rumusan masalah, maka pertanyaan yang hendak diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat perilaku?
2. Apakah kemanfaatan pendaftaran website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian pengguna?
4. Apakah kegunaan persepsian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

5. Apakah kredibilitas yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ?
6. Apakah kredibilitas yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian pengguna?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap niat perilaku.
2. Menguji pengaruh pemakaian website terhadap kepuasan pengguna.
3. Menguji pengaruh kegunaan persepsian terhadap kepuasan pengguna.
4. Menguji pengaruh kredibilitas yang dipersepsikan terhadap kepuasan pengguna.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari studi ini adalah.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan secara teoritis pembentukan niat menggunakan pendaftaran online dengan kepuasan sebagai variabel mediasi yang dipengaruhi oleh pemakai website, kegunaan persepsian, dan kredibilitas personal. Hasil penelitian ini dapat memperkuat studi sebelumnya.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar pembuatan keputusan dalam meningkatkan penggunaan pendaftaran pasien online berbasis website untuk memperbaiki pelayanan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.