

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN PENDAFTARAN ONLINE DAN OFFLINE DENGAN**  
**KEPUASAN PASIEN**  
*LITERATURE REVIEW*



**APRILIA TRI ANNISA**  
**NIM. 16.02.01.2237**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

**2020**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PENDAFTARAN ONLINE DAN OFFLINE DENGAN  
KEPUASAN PASIEN**

***LITERATUR REVIEW***

**Diajukan Kepada Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**APRILIA TRI ANNISA  
NIM. 16.02.01.2237**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN  
2020**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : APRILIA TRI ANNISA  
NIM : 16.02.01.2237  
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 07 APRIL 1998  
INSTITUSI : FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi *literature review* yang berjudul “Hubungan Pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien” adalah bukan skripsi *literature review* orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sangsi akademis.

Lamongan, 03 Juli 2020

Yang Menyatakan,

  
**APRILIA TRI ANNISA**  
NIM. 16.02.01.2237

## LEMBAR PERSETUJUAN

*Skripsi Literature Review* : APRILIA TRI ANNISA  
NIM : 16.02.01.2237  
Judul : HUBUNGAN PENDAFTARAN ONLINE DAN  
OFFLINE DENGAN KEPUASAN PASIEN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji *Skripsi Literature review* pada Tanggal : 13 Juli 2020

Oleh :  
Mengetahui :

**Pembimbing I**



**Suratmi, S.Kep. Ns., M.Kep**  
**NIK. 1984.0127.200812.043**

**Pembimbing II**



**NURUL H. OOWI, S.Kep. Ns., M.Kep**  
**NIK. 1991.0912.201807.090**

## LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Oleh : APRILIA TRI ANNISA  
NIM : 1602012237  
Judul : HUBUNGAN PENDAFTARAN ONLINE DAN  
OFFLINE DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI  
INTERNIST RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Seminar Proposal  
Di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 04 Februari 2020

PANITIA PENGUJI

Tanda Tangan

Ketua : Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M.Kes

Anggota : 1. Suratmi, S. Kep., Ns., M. Kep

2. Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep



The image shows three handwritten signatures. The top signature is the most prominent and appears to be 'Budi Utomo'. Below it are two smaller signatures, one of which appears to be 'Suratmi'. Each signature is written over a horizontal dotted line.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Lamongan

  
Arifal Aris, S. Kep., Ns., M. Kes  
NIK. 198780821 200601 015

## *CURRICULUM VITAE*

Nama : APRILIA TRI ANNISA

Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 07 April 1998

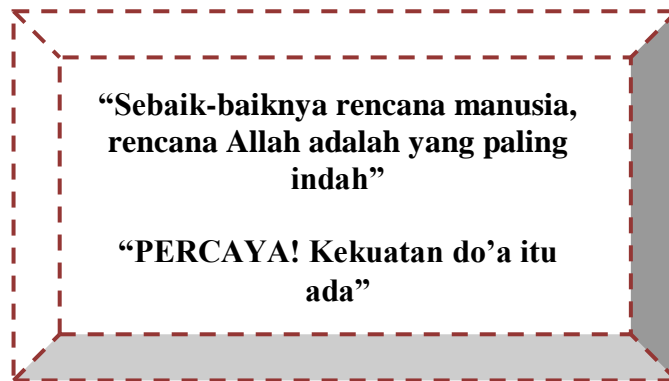
Alamat : Dusun Randu Tawang RT/RW 001/003, Desa  
Supenuh Kecamatan Sugio - Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK Lestari Supenuh : Lulus Tahun 2004
2. SD Negeri 1 Supenuh : Lulus Tahun 2010
3. SMP Muhammadiyah 9 Sugio : Lulus Tahun 2013
4. Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan : Lulus Tahun 2016
5. Prodi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun  
2016 sampai sekarang.

## MOTTO



## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga saya senantiasa mendapat kekuatan, kesabaran, dan juga kesehatan dalam mengerjakan Skripsi Literature Review ini.

Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yaitu Bapak Moch. Syuhadak dan Ibu Hartatik atas do’a, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanannya sehingga saya dapat sampai pada titik ini. Semoga saya dapat membahagiakan kalian.
2. Kakak saya Marista Dwi H. dan kakak ipar saya Yuliani atas kasih sayang dan dukungannya. Tak lupa juga teruntuk keponakanku Vanessa Putri A. yang senantiasa menghadirkan cerita dan kebahagiaan yang mampu menghiburku dikala bingung dan merasa kurang bersemangat.
3. Para dosen saya, utamanya kedua ibu pembimbing saya Ibu Suratmi, S.Kep.,Ns.,M.Kep dan Ibu Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep.,Ns.,M.Kep yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan, ilmu, serta motivasi kepada saya.
4. Teman dekat saya Ahmad Syd yang senantiasa memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan baik moril dan materil sehingga saya dapat melalui hambatan-hambatan yang ada.
5. Sahabat-sahabat saya pinky yang senantiasa menerima segala keluh kesah serta memberikan jalan keluar dalam menyelesaikan masalah saya.
6. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi literature review ini, saya ucapkan terima kasih.

## ABSTRAK

Aprilia Tri Annisa. 2020. **Hubungan Pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien : *Literature Review***. Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing 1 : Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep, Pembimbing 2 : Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep

Kepuasan pasien adalah suatu pengukuran terhadap nilai pelayanan yang telah diterima pasien dimana hal tersebut salah satunya dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan baik itu berupa jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Jika pasien menyukai suatu pelayanan yang mereka dapatkan maka pasien sudah merasakan kepuasan, sebaliknya apabila pelayanan yang mereka dapat tidak sesuai dengan kebutuhan mereka dan berpindah memilih tempat lain maka pelanggan tidak merasakan kepuasan.

Metode pendekatan penelitian ini yaitu *literature review* dengan menggunakan 4 database meliputi Scopus, Scince Direct, Sage Journal, dan Google Scholar untuk mencari artikel dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang sesuai. Artikel terbit mulai 2015-2020, fulltext, terdapat ISSN, Volume dan Nomor Jurnal.

Setelah mengumpulkan data, semua data diseleksi sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, kemudian diseleksi studi dengan menggunakan *flow* diagram PRISMA 2009. Berdasarkan 10 jurnal yang terpilih didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara pendaftaran online dan offline dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan 10 jurnal yang terpilih didapatkan hasil bahwa pendaftaran online dan offline memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Pasien merasakan puas pada pelayanan online dikarenakan pasien merasa mendapat kemudahan dalam hal akses pelayanan pendaftaran. Kepuasan pada pendaftaran offline disebabkan karena fasilitas yang memadai, sehingga pasien akan merasa nyaman dan tidak menghiraukan lamanya waktu tunggu pendaftaran.

**Kata kunci** : *online registration, outpatient satisfaction*



## ABSTRACT

Aprilia Tri Annisa. 2020. **Relationship between Online and Offline Registration with Patient Satisfaction: Literature Review**. Nursing Undergraduate Program in Muhammadiyah University, Lamongan. Advisor 1 : Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep, Advisor 2 : Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep

Patient satisfaction is a measurement of the value of services that have been received by patients where one of them can be influenced by the quality of service both in the form of services in meeting the needs and expectations of patients. If patients like a service that they get, patients already feel satisfaction, on the contrary if the services they can not suit their needs and move to choose another place, the customer does not feel satisfaction.

The method of this research approach is *literature review* using 4 databases including Scopus, Scince Direct, Sage Journal, and Google Scholar to search for articles with appropriate inclusion and exclusion criteria. Articles published from 2015-2020, full text, including ISSN, Volume and Journal Number.

After collecting data, all data were selected in accordance with the inclusion and exclusion criteria, then selected studies using the PRISMA 2009 flow diagram. Based on the 10 selected journals, it was found that there was a relationship between online and offline registration and patient satisfaction.

Based on 10 selected journals, the results show that patient satisfaction at online registration services is higher than offline registration services, this is because patients find it easy to access registration services, besides that hospitals that only use offline registration also have high satisfaction this is because the facilities that accommodate patients will feel comfortable so that it does not matter the length of time waiting for registration, thus it can be seen that there is a relationship between online and offline registration with patient satisfaction.

**Keywords:** online registration, outpatient satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan *Literature review* yang berjudul “Hubungan Pendaftaran Online Dan Offline Dengan Kepuasan Pasien” sesuai waktu yang ditentukan.

*Literature review* ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/ Ibu :

1. Drs H. Budi Utomo., M.Kes., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan dan selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan *Literature review* ini.

4. Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kes selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan *Literature review* ini.
5. Abdul Rokhman, S.Kep., Ns., M.Kep selaku ketua LPPM.
6. Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil dalam terselesaikannya *Literature review* ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari *Literature review* ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga *Literature review* ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 10 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>CURICULUM VITAE</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Bagi Akademik.....	4
1.4.2 Bagi Praktis .....	5
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Kepuasan.....	6
2.1.1 Pengertian .....	6
2.1.2 Teori Model Kepuasan .....	9
2.1.3 Indikator Kepuasan.....	10
2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....	14

2.1.5 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pasien .....	16
2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	17
2.1.7 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	20
2.1.8 Manfaat Kepuasan Pasien .....	22
2.1.9 <i>Importance – Performance Analysis</i> .....	24
2.2 Konsep Pendaftaran .....	26
2.2.1 Pengertian Pendaftaran .....	26
2.2.2 Standar Pelayanan Pendaftaran .....	27
2.3 Konsep Pendaftaran <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	27
2.3.1 Pengertian <i>Online</i> .....	27
2.3.2 Pengertian <i>Offline</i> .....	28
2.4 Kerangka Konsep .....	29
2.5 Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Strategi Pencarian Literatur .....	31
3.1.1 Framework yang Digunakan (PICOT/S) .....	31
3.1.2 Kata Kunci yang Digunakan .....	32
3.1.3 Data Base atau search engine yang digunakan ( <i>Scopus, Science direct, Sage Journal dan Google Scholar</i> ) .....	32
3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	34
3.3 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas .....	34
3.3.1 Hasil Penilaian dan Seleksi Studi .....	34
<b>BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil .....	36
4.2 Pembahasan .....	43
4.2.1 Pendaftaran Offline dengan Kepuasan Pasien .....	43
4.2.2 Pendaftaran Online dengan Kepuasan Pasien .....	45
4.2.3 Pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien .....	46

**BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran .....	49

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Inklusi Dan Eksklusi <i>Literature review</i> Hubungan Pendaftaran <i>Online</i> Dan <i>Offline</i> Dengan Kepuasan Pasien ...	34
Tabel 4.1	Hasil Pencarian.....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Kepuasan Pelanggan (Woodruff dan Gardial).....	10
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual Hubungan Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Dan <i>Offline</i> Dengan Kepuasan Pasien di Poli Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan .....	29
Gambar 3.1	Diagram Flow literature Review Berdasarkan PRISMA 2009 .....	35



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Jadwal Penyusunan Literature Review
- Lampiran 2 : Surat izin melakukan penelitian
- Lampiran 3 : Lembar Konsultasi

## DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN

-	: Sampai
%	: Persen
<	: Kurang dari
=	: Sama dengan
>	: Lebih dari
≤	: Kurang lebih sama dengan
RISKESDAS	: Riset, Kesehatan Dasar
WHO	: <i>World Health Organization</i>
H <sub>1</sub>	: Terdapat hubungan yang signifikan
M.Kes	: Magister Kesehatan
M.Kep	: Magister Keperawatan
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
NIK	: Nomor Induk Kerja
Ns	: Ners
S. Kep	: Sarjana Keperawatan
TPP	: Tempat Pelayanan Pendaftaran