

**GAMBARAN PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN TENTANG
PENGUNAAN LAYANAN SISTEM PENGADUAN ONLINE
DI RUMAH SAKIT DAERAH KRMT WONSONEGORO
SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Kuliah Skripsi



Oleh

GINARIS SEDYO PAMULANG
NIM. 22020122140219

**DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG, 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Proposal Skripsi yang berjudul:

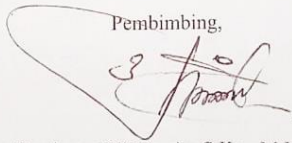
**GAMBARAN PERPEKTIF KEPUASAN PASIEN TENTANG
PENGUNAAN LAYANAN SISTEM PENGADUAN ONLINE
DI RUMAH SAKIT DAERAH KRMT WONSONEGORO
SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ginaris Sedyo Pamulang
NIM : 22020122140219

Telah disetujui sebagai laporan penelitian dan dinyatakan telah memnuhi syarat untuk diriview

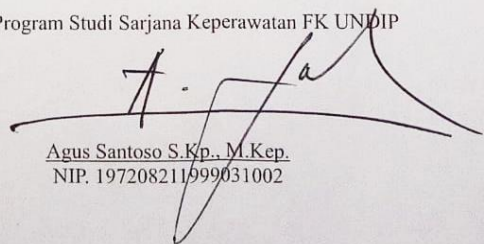
Pembimbing,



Bambang Edi Warsito S.Kp., M.Kes.
NIP. 196303071989031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK UNDIP



Agus Santoso S.Kp., M.Kep.
NIP. 197208211999031002

LEMBAR PENGESAHAN

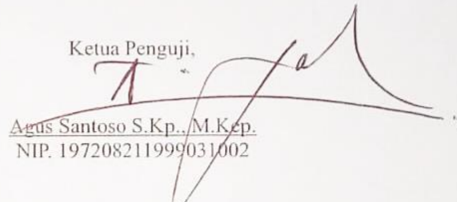
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:
**GAMBARAN PERPEKTIF KEPUASAN PASIEN TENTANG
PENGUNAAN LAYANAN SISTEM PENGADUAN ONLINE
DI RUMAH SAKIT DAERAH KRMT WONSONEGORO
SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ginaris Sedyo Pamulang
NIM : 22020122140219

Telah diuji pada 08 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

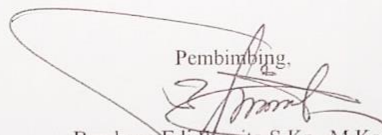
Ketua Penguji,


Agus Santoso S.Kp., M.Kep.
NIP. 197208211999031002

Anggota Penguji,

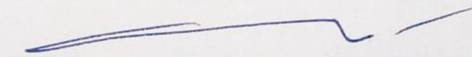

Nisa Nur Hasanah S.Kep., Ns., M.Kep.
NIP. 199509042024062002

Pembimbing,


Bambang Edi Warsito S.Kp., M.Kes.
NIP. 196303071989031002

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK Undip


Dr. Anggorowati S.Kp., Ns.Sp.Kep.Mat., M.Kep.
NIP. 197708302001122001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Departemen Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro.

Adapun judul skripsi ini adalah Gambaran Perpektif Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pengaduan Daring Di Rumah Sakit Daerah KRMT Wonsonegoro Semarang. Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk kontribusi penulis dalam memahami serta menganalisis efektivitas sistem pengaduan berbasis daring dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Semarang, 07 Juni 2026



Ginaris Sedyo Pamulang

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Gambaran Perpektif Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pengaduan Daring Di Rumah Sakit Daerah KRMT Wonsonegoro Semarang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Departemen Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Direktur RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang beserta seluruh staf dan petugas rumah sakit yang telah memberikan izin, dukungan, dan bantuan selama penulis melaksanakan penelitian di rumah sakit tersebut.
3. Seluruh responden penelitian (pasien RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang) yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat berharga bagi penyusunan penelitian ini.
4. Orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah penulis.

5. Sahabat, teman, dan rekan seperjuangan atas kebersamaan, dukungan, dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu keperawatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

Semarang, 07 Juni 2026



Ginaris Sedyo Pamulang

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
ABSTRAK	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>E-Service Quality (E-ServQual)</i>	10
2.2 Kepuasan Pasien	12
2.3 Teori sistem	15
2.4 Kerangka Teori	20
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.4 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran.....	23
3.5 Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	26
3.7 Etika Penelitian.....	28
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN	32

4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	32
4.2	Karakteristik Responden	33
4.3	Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi EUCS.....	35
BAB V		43
PEMBAHASAN		43
5.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang <i>Content</i> (Isi)	43
5.3	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang <i>Format</i> (Tampilan).....	45
5.4	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang <i>Accuracy</i> (Akurasi)	47
5.5	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang <i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu)	48
5.6	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	51
5.7	Hambatan Penelitian	54
BAB VI.....		56
KESIMPULAN DAN SARAN		56
6.1	Kesimpulan	56
6.2	Saran	57
LAMPIRAN.....		lix

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	24
2.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
3.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori Usia	33
4.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
5.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
6.	Distribusi Frekuensi Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien tentang Content (Isi) Sistem Pengaduan Online My RSWN	34
7.	Distribusi Frekuensi Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien tentang Format (Tampilan) Sistem Pengaduan Online My RSWN	35
8.	Distribusi Frekuensi Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien tentang Accuracy (Keakuratan) Sistem Pengaduan Online My RSWN	35
9.	Distribusi Frekuensi Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien tentang Timeliness (Ketepatan Waktu) Sistem Pengaduan Online My RSWN	35
10.	Distribusi Frekuensi Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien tentang Ease of Use (Kemudahan Pengguna) Sistem Pengaduan Online My RSWN	36
11.	Interval Kepuasan Pasien	37

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka teori	21

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Kuisisioner <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) yang diadaptasi dari Hera Adrianti (2018)	lix
2.	Surat Studi Pendahuluan	lxv
3.	Surat <i>Ethical Clearance</i>	lxvi
4.	Surat pengantar penelitian	lxvii
5.	Bukti izin penggunaan instrumen EUSC	lxix
6.	Lembar Konsultasi	lxx
7.	Logbook Bimbingan Skripsi	lxxi
8.	Surat Keterangan Plagiarisme	lxxv

Departemen Ilmu Keperawatan

Fakultas Kedokteran

Universitas Diponegoro

Mei 2026

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Ginaris Sedyo Pamulang

Judul Penelitian : Gambaran Perspektif Kepuasan Pasien Tentang Penggunaan Layanan Sistem Pengaduan Online Di Rumah Sakit Daerah Krmt Wonsonegoro Semarang

xii + 51 Halaman + 11 Tabel + 1 Gambar + 8 Lampiran

Sistem pengaduan online menjadi salah satu inovasi di bidang sistem informasi kesehatan digital yang digunakan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Meskipun sebagian besar aduan pasien telah ditindaklanjuti dengan cepat, namun masih ditemukan keluhan berulang yang menunjukkan adanya kesenjangan antara respons pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, evaluasi terhadap perspektif kepuasan pasien mengenai penggunaan layanan pengaduan online perlu dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perspektif kepuasan pasien tentang penggunaan layanan sistem pengaduan online di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian merupakan pasien pengguna layanan pengaduan online di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Responden yang diambil sebanyak 34 orang dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner End User Computing Satisfaction (EUCS) yang meliputi dimensi content, format, accuracy, timeliness, dan ease of use. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap penggunaan layanan sistem pengaduan online pada seluruh dimensi EUCS. Sistem pengaduan online di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang secara umum telah memberikan kepuasan yang baik bagi pasien. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem aplikasi agar pelayanan pengaduan online menjadi lebih efektif.

Kata kunci : Kepuasan pasien, sistem pengaduan online, EUCS

Daftar Pustaka : 60 (2021-2025)

Department of Nursing

Faculty of Medicine

Diponegoro University

May, 2026

ABSTRACT

Name of Student : Ginaris Sedyo Pamulang

Research Title : Gambaran Perspektif Kepuasan Pasien Tentang Penggunaan Layanan Sistem Pengaduan Online Di Rumah Sakit Daerah Krmt Wonsonegoro Semarang

xii + 51 Pages + 11 Tables + 1 Pictures + 8 Attachments

Online complaint systems have become one of the digital health service innovations implemented by hospitals to improve service quality and patient satisfaction. Although most patient complaints have been responded to promptly, recurring complaints are still frequently reported, indicating a gap between service responsiveness and patient satisfaction. Therefore, an evaluation of patient satisfaction perspectives regarding the use of online complaint services is necessary. This study aimed to describe patients' satisfaction perspectives on the use of the online complaint service system at K.R.M.T. Wongsonegoro Regional Hospital Semarang. This study employed a descriptive survey design with a quantitative approach. The respondents were patients who had used the online complaint service at K.R.M.T. Wongsonegoro Regional Hospital Semarang and were selected using a purposive sampling technique. Data were collected from 34 respondents using the End User Computing Satisfaction (EUCS) questionnaire, which measures five dimensions: content, format, accuracy, timeliness, and ease of use. The data were analyzed using descriptive statistics in the form of frequency distributions and percentages. The results showed that most respondents had a good level of satisfaction with the online complaint service system across all EUCS dimensions. Overall, the online complaint system at K.R.M.T. Wongsonegoro Regional Hospital Semarang has provided good satisfaction for patients. Hospitals are recommended to improve the quality of the application system in order to make the online complaint service more effective and efficient.

Keywords: Patient satisfaction, online complaint system, EUCS

References: 60 (2021–2025)