

SKRIPSI

**PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS**



Oleh

Edi Sungsoro

NIM. 20190210006

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS SOSIAL, EKONOMI, DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

SKRIPSI

**PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS**



**Diajukan untuk Menenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS SOSIAL, EKONOMI, DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA PURWOKERTO
PURWOKERTO**

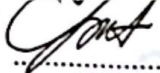
2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Edi Sunggoro
NIM. 20190210006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora,
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto pada tanggal 3 Juli 2025

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tim Penguji :	Tanggal
Ariesta Amanda, S.Pd., M.A Pembimbing I			10/12/2025
Indah Ayu Permana Pribadi, S.IP., M.Sos Pembimbing II			8/12/2025
Chamid Sutikno, S.IP., M.Si Peenguji I			10/12/2025
Zaula Rizqi Atika, S.Sos., M.Si. Penguji II			9/12/2025

Mengetahui:
Dekan,


Dr. Sugeng Riadi, S.H., M.H.
NPP. 19751120 201707 1 002

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Purwokerto, 3 Juni 2025

Yang menyatakan,



Edi Sunggoro

NIM. 20190210006

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas" dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Achmad Iqbal, M.Si, selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama (UNU) Purwokerto, yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di kampus tercinta.
2. Bapak Sugeng Riyadi, S.H., M.H. dan Bapak Chamid Sutikno, S.IP., M.Si, selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora, yang telah mendukung proses akademik kami.
3. Ibu Ariesta Amanda, S.Pd., M.A selaku Pembimbing I, yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan yang sangat berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Indah Ayu Permana Pribadi, S.IP., M.Sos selaku Pembimbing II, yang selalu memberikan motivasi dan masukan konstruktif selama proses penelitian.
5. Bapak Chamid Sutikno, S.IP., M.Si selaku Penguji I, yang telah memberikan masukan dan koreksi untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Zaula Rizqi Atika, S.Sos.,M.Si. selaku Penguji II, yang telah memberikan masukan, saran, dan koreksi yang membangun sehingga skripsi ini dapat disempurnakan.

7. Seluruh jajaran pimpinan dan staf Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ajibarang, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam proses penelitian, serta memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan 2021, yang telah bersama-sama berjuang, berbagi ilmu, pengalaman, dan kenangan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Meskipun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pelayanan publik.

Purwokerto, Mei 2025



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xii
<i>SUMMARY</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian terdahulu.....	8
B. Landasan teori.....	19
1. Kajian ilmu Administrasi publik.....	19
2. Perkembangan Paradigma Administrasi Publik.....	19
3. Pelayanan Publik	21

4. <i>Privacy</i> (Privasi)	52
D. Pembahasan	57
1. <i>Efeeiciency</i> (efesiensi)	58
2. <i>Fulfillment</i> (Penyesuaian)	63
3. <i>System Availability</i> (ketersediaan system)	68
4. <i>Privacy</i> (Rahasia Pribadi)	74
BAB V KESIMPULAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Rekomendasi	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN PENELITIAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data jumlah pendaftaran Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang.....	5
Tabel 2. Matrick penelitian terdahulu	14
Tabel 3. Perkembangan paradigma administrasi publik	20
Tabel 4. Indikator pelayanan.....	24
Tabel 5. Informasi penelitian	28
Tabel 6. fokus penelitian	30
Tabel 7. Karakteristik Informan.....	32
Tabel 8. Nama Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian	87
Lampiran 2. Pedoman wawancara	88
Lampiran 3. Transkrip Wawancara	91
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	97



RINGKASAN

Transformasi digital dalam sektor kesehatan menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas mengimplementasikan sistem pendaftaran online melalui aplikasi "Siap Ceria" sebagai upaya modernisasi layanan kesehatan. Penelitian ini menganalisis kualitas layanan pendaftaran online menggunakan teori kualitas layanan Parasuraman dengan empat aspek utama: efisiensi, penyesuaian, ketersediaan sistem, dan privasi. Tujuan penelitian ini mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUD Ajibarang tahun 2022.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan berbagai narasumber yang terlibat dalam implementasi dan penggunaan aplikasi, termasuk pasien pengguna aplikasi, petugas administrasi rumah sakit, tenaga medis, dan manajemen untuk memahami dampak layanan digital terhadap pengalaman pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi "Siap Ceria" berhasil meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran online melalui keempat aspek Parasuraman. Aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran dengan fitur barcode dan jadwal dokter real-time, mengurangi antrean fisik dan waktu tunggu pasien. Sistem menunjukkan integrasi yang baik dengan SIMRS dan memberikan perlindungan data pasien yang memadai.

Kendala yang dihadapi meliputi kurangnya panduan informasi yang komprehensif, keterbatasan pemahaman teknologi pada lansia, pembaruan jadwal dokter belum optimal, dan gangguan teknis saat jam sibuk. Transparansi kebijakan privasi perlu ditingkatkan untuk memberikan pemahaman lebih jelas kepada pengguna.

Rekomendasi untuk mencapai layanan yang lebih inklusif mencakup peningkatan edukasi pengguna, perbaikan infrastruktur teknologi, penguatan sistem informasi, dan stabilitas teknis yang lebih baik. Secara keseluruhan, aplikasi memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional dan kenyamanan pasien, meskipun masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Rawat Jalan, Pendaftaran Online, Rumah Sakit.

SUMMARY

Digital transformation in the healthcare sector has become an urgent necessity to improve public service quality. Ajibarang Regional General Hospital in Banyumas Regency implemented an online registration system through the "Siap CERIA" application as an effort to modernize healthcare services. This research analyzes the quality of online registration services using Parasuraman's service quality theory with four main aspects: efficiency, customization, system availability, and privacy. The purpose of this research is to determine the effectiveness of outpatient online registration services at Ajibarang Regional General Hospital in 2022.

The research methodology employed a qualitative approach through in-depth interviews with various stakeholders involved in the implementation and use of the application, including application users, hospital administrative staff, medical personnel, and management to understand the impact of digital services on patient experience.

The research findings indicate that the "Siap CERIA" application successfully improved the quality of online registration services through all four Parasuraman aspects. The application facilitates the registration process with barcode features and real-time doctor schedules, reducing physical queues and patient waiting times. The system demonstrates good integration with the Hospital Management Information System (SIMRS) and provides adequate patient data protection.

Challenges encountered include lack of comprehensive information guidelines, limited technology understanding among elderly patients, suboptimal doctor schedule updates, and technical disruptions during peak hours. Privacy policy transparency needs improvement to provide clearer understanding to users.

Recommendations for achieving more inclusive services include enhancing user education, improving technology infrastructure, strengthening information systems, and better technical stability. Overall, the application contributes positively to operational efficiency and patient comfort, although it still requires further optimization.

Keywords: Online Registration, Outpatient Services, Public Service Digitalization, Hospital. Service Quality.