

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM)
MENDUKUNG OPTIMALISASI LAYANAN RAWAT JALAN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

NANTA
181204062

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM)
MENDUKUNG OPTIMALISASI LAYANAN RAWAT JALAN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

NANTA

181204062

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Perekam Medis di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 15 Juni 2021

Mengesahkan:

Penguji,



Ratna Prahesti., S.ST., MPH
NIDN: 0505028901

Pembimbing,



Laili Rahmatul Ilmi., A.Md., SKM., MPH
NIDN: 0528078701

Keprosdi,



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.,SKM
NPP: 2013.14.0072

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Nanta

NPM : 181204062

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Mendukung Optimalisasi Layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarism. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 10 Mei 2021

Yang menyatakan,



Nanta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang *Maha Esa* atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Mendukung Optimalisasi Layanan Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**” yang merupakan syarat wajib dipenuhi guna menyelesaikan pendidikan gelar Diploma Ahli Madya Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak memperoleh bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Muhammad Komarudin, H, dr.,Sp.A selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menerima peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian.
4. Adi Sumartono, A.Md selaku Kepala Instalasi Rekam Medis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menerima peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian.
5. Seluruh jajaran dan karyawan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan membantu peneliti selama melakukan penelitian Karya Tulis Ilmiah.
6. Teristimewa Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan.
7. Serta teman-teman dan semua pihak yang membantu saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga karya tulis yang akan datang bisa lebih baik. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca.

Yogyakarta, 10 Mei 2021



Nanta

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACK.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teoritis	6
B. Kerangka Teori.....	12
C. Kerangka Konsep	12
D. Hipotesis Penelitian	14
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN	15
A. Rancangan Penelitian.....	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
C. Populasi dan Sampel	15
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional	18
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	19
G. Validitas dan Reliabilitas	20
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	21
I. Pelaksanaan Penelitian.....	23
J. Etika Penelitian	24
K. Instrumen Penelitian.....	25
L. Tabel Kegiatan	28
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil.....	29
B. Pembahasan.....	38
C. Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	17
Tabel 3.2 Item pertanyaan Variabel <i>System Quality</i>	24
Tabel 3.3 Item pertanyaan Variabel <i>Information Quality</i>	24
Tabel 3.4 Item pertanyaan Variabel <i>Servis Quality</i>	24
Tabel 3.5 Item pertanyaan Variabel <i>Use</i>	25
Tabel 3.6 Item pertanyaan Variabel <i>User Satisfaction</i>	25
Tabel 3.7 Item pertanyaan <i>Net Benefits</i>	25
Tabel 3.8 Kegiatan Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan.....	32
Tabel 4.2 Jumlah Cara Booking Pasien.....	33
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.7 Nilai Muatan (<i>Outer Loading</i>) Awal.....	38
Tabel 4.8 Nilai Muatan (<i>Outer Loading</i>) Akhir.....	41
Tabel 4.9 Nilai <i>Cross Loading</i> Model 1.....	43
Tabel 4.10 Nilai <i>Cross Loading</i> Model 2.....	44
Tabel .411 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Crombach Alpha</i>	45
Tabel 4.12 Koefisien Jalur dan P-Values (Model 1).....	46
Tabel 4.13 Koefisien Jalur dan P-Values (Model 2).....	47
Tabel 4.14 R-Square.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem Informasi DeLone dan McLean	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Model 1	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Model 2.....	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RM RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	30

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Judul	59
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah	60
Lampiran 3 Lembar Kehadiran Ujian Proposal.....	63
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Ujian Proposal.....	64
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Ujian Laporan Karya Ilmiah	65
Lampiran 6 Jadwal Penelitian	66
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Responden.....	67
Lampiran 8 Komite Etik Penelitian	69
Lampiran 9 Studi Pendahuluan	70
Lampiran 10 Hasil Cek Plagiatisme	71

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta