

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DI ERA DIGITALISASI RSUD WATES
TAHUN 2024**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Di SUSUN OLEH

SEVI PUTRI HANDAYANI

211204095

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
ERA DIGITALISASI RSUD WATES
TAHUN 2024**

Diajukan Oleh :

Sevi Putri Handayani

211204095

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

Tanggal : 26 Juli 2024

Mengesahkan

Penguji,

Pembimbing,


Rizky Yuspita Sari, S.kep.,Ns.,MPH
NIDN. 0522019302


dr. Praptana, MPH
NIDN. 05. 1201. 6301



Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md,RMIK., SIP.,MPH
NPP.2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Sevi Putri Handayani

NPM : 211204095

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Era Digitalisasi RSUD Wates Tahun 2024

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. 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 mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 26 Juli 2024



Sevi Putri Handayani

PRAKATA

Puja dan puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah Subhana Wata'ala Tuhan yang maha esa atas izin dan rahmatnya sehingga pengajuan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar. Keberhasilan dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan atas bimbingan dan bantuan dari pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih dengan ketulusan hati yang paling dalam kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md,RMIK., SIP., MPH selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing akademik yang sudah banyak membantu dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah
3. dr. Praptana, MPH selaku Dosen pembimbing proposal Karya Tulis Ilmiah saya yang dengan sabar dan tulus menemani perjalanan saya dari awal sampai akhir dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
4. Rizky Yuspita Sari,S.Kep.,Ns.,MPH selaku Penguji Proposal Karya Tulis Ilmiah Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
5. dr. Eko Budiarto, Sp., An., M.Kes Selaku direktur RSUD Wates
6. Dewi Natalia, A.Md. RMIK selaku Kepala Rekam Medis di RSUD Wates
7. Teristimewa Demmanappa dan Hasmiati selaku Orang tua yang telah sabar dan memberikan semangat di setiap saya merasa lelah dalam mencapai keberhasilan proposal Karya Tulis Ilmiah ini
8. Teruntuk adik saya Nabila Fitri Ani dan nenek saya Fatimah yang juga selalu memberikan semangat di setiap keadaan saat proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

9. Teruntuk teman saya Nolalita, Nani, Lia, Marta, Manis yang sudah berjuang bersama dari awal sampai akhir dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Teruntuk sahabat dan saudara saya Engaa, Popi, oriza dan rita yang sudah memberi semangat dan support kepada saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
11. Para saudara dan juga teman lainnya yang telah mendoakan, memberi semangat dan menjadi support system dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang tidak bisa saya sebut satu per satu.
12. Pada akhirnya spesial terimakasih pada diri saya sendiri yang sudah kuat dan mampu bertahan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, terimakasih sudah berjuang sampai sejauh ini.

Tanpa adanya peran mereka tentunya Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan berarti sama sekali

Yogyakarta 26 Juli 2024

Penulis



Sevi Putri Handayani
211204095

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktisi.....	4
3. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Rumah Sakit.....	7
2. Konsep TPPRJ.....	7
3. Era Digitalisasi.....	8
4. Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	8
5. Kepuasan Pasien.....	10
B. Kerangka Teori.....	11
C. Kerangka Konsep.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Desain Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian.....	12
2. Rancangan Penelitian.....	12

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
1. Lokasi Penelitian.....	12
2. Waktu Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel	13
1. Populasi.....	13
2. Sampel.....	13
D. Variabel	14
E. Definisi Operasional.....	14
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	15
1. Alat.....	15
2. Metode Pengumpulan data.....	15
G. Metode Pengolahan Data Dan Analisis Data	15
1. Metode pengolahan Data.....	15
2. Analisis Data	16
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	16
1. Uji Validitas	16
2. Uji Realibilitas	17
I. Etika Penelitian	18
J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. HASIL	20
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo.....	20
2. Analisis Hasil Penelitian	21
B. PEMBAHASAN	25
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. KESIMPULAN	32
B. SARAN	32
DAFTAR PUSTAKA	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi operasional	14
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	17
Tabel 3. 4 Hasil Uji keandalan Teknik <i>Cronbach's Alpha's</i>	17
Tabel 4. 1 karakteristik responden menurut usia	21
Tabel 4. 2 karakteristik responden menurut jenis kelamin	21
Tabel 4. 3 karakteristik responden menurut pendidikan	21
Tabel 4. 4 Frekuensi tanggapan responden pada variabel <i>content</i>	22
Tabel 4. 5 Frekuensi tanggapan responden pada variabel <i>accuracy</i>	22
Tabel 4. 6 frekuensi tanggapan responden pada variabel <i>format</i>	23
Tabel 4. 7 frekuensi tanggapan responden pada variabel <i>ease of use</i>	23
Tabel 4. 8 frekuensi tanggapan responden pada variabel <i>timeliness</i>	24
Tabel 4. 9 Rata – rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sesuai dengan 5 variabel di tempat pendaftaran dengan mesin APM RSUD Wates tahun 2024....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	11
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	11

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

APM : Anjungan Pendaftaran Mandiri

RME : Rekam Medis Elektronik

RS : Rumah Sakit

RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah

EUCS : *End User Computing Satisfaction*

TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin Penelitian.....	36
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian.....	37
Lampiran 3 <i>Informed Consent</i>	38
Lampiran 4 Jawaban Kuesioner Pasien.....	39
Lampiran 5 Rekapitulasi 99 Responden	41
Lampiran 6 Rekap Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Content</i>	44
Lampiran 7 Rekap Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Accuracy</i>	45
Lampiran 8 Rekap Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Format</i>	46
Lampiran 9 Rekap Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Ease Of Use</i>	47
Lampiran 10 Rekap Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Timeliness</i>	48
Lampiran 11 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Variabel di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Mesin APM	49
Lampiran 12 <i>Ethical Clearance</i>	50
Lampiran 13 Lembar Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	51
Lampiran 14 Lembar Bimbingan	52
Lampiran 15 Hasil Cek Plagiarisme	54