

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
PENDAFTARAN *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *EUCS*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NYI AGENG SERANG**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

NURJIHAN AYU AZIZAH

221204081

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
PENDAFTARAN *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *EUCS*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NYI AGENG SERANG**

Diajukan oleh:

NURJIHAN AYU AZIZAH

221204081

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: 9 JULI 2025

Mengesahkan:

Penguji,

Pembimbing,

Andi Karisma Nurdiansyah, A.Md.Perkes., S.KM., M.K.M., Endang Purwanti, dr., Sp.M., M.Kes.,

NIDN 0511078602

NIDN 8852710016

Keprodi,

Zaharias Kurnia Purbohmuo, A.Md., RMIK., SIP., M.P.H

NPP 2018.13.0114

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Nurjihan Ayu Azizah
NPM : 221204081
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang

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 dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 11 JULI 2025



Nurjihan Ayu Azizah

PRAKATA

Bismillah, alhamdulillah hirabbil 'alamin segala puji bagi Allah Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Pendaftaran *Online* Menggunakan Metode *EUCS* di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, yaitu:

1. Prof. Dr.rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Dr. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Zakarias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH., selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Rizky Yuspita Sari, Skep., Ns., MPH., selaku koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
5. Endang Purwanti, dr., Sp.M., M.Kes., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis kaya ilmiah
6. Andi Karisma Nurdiyansyah, A.Md.Perkes., S.KM., M.K.M., selaku dosen penguji yang telah mengarahkan dalam penyusunan karya tulis ilmiah
7. Dr. drg. Theodola Baning Rahayujati, M.Kes., Selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang
8. Yuni Suryaningsih, A.Md., selaku Kepala Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang

9. Kedua orang tua ayah dan ibu yang selalu memberikan doa, motivasi dan semangat, dukungan moril dan materi, serta kasih sayang dan pengorbanan selama ini.
10. Ucapan terimakasih juga saya sampaikan kepada kakak-kakak saya, yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan menjadi sumber inspirasi dalam penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini.
11. Serta kepada teman – teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini.
12. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri atas keteguhan hati, kesabaran, dan komitmen yang terus terjaga dalam menjalani setiap proses penyusunan karya ini. Di tengah berbagai keterbatasan, tantangan, dan kelelahan, saya bersyukur mampu tetap bertahan, belajar, dan menyelesaikan tugas ini dengan sepenuh hati. Semoga proses ini menjadi bekal berharga untuk langkah saya ke depan

Proposal Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab akademik atas penelitian yang dilakukan. Saya menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih belum sempurna dan masih memerlukan berbagai perbaikan. Oleh karena itu saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran sebagai upaya untuk menyempurnakan proposal ini ke depannya. Saya berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi referensi yang bermanfaat di masa yang akan datang.

Penulis, 10 April 2025

Nurjihana Ayu Azizah

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Karya Ilmiah.....	3
D. Manfaat Karya Ilmiah.....	3
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Rumah Sakit.....	8
2. Sistem Pendaftaran <i>Online</i>	9
3. Kualitas layanan.....	10
4. Kepuasan.....	10
5. <i>EUCS</i>	10
B. Kerangka Teori.....	13
C. Kerangka Konsep.....	14
D. Pertanyaan peneliti.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Desain Karya Ilmiah	15
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan	15

1. Lokasi Penelitian	15
2. Waktu Penelitian	15
C. Populasi dan Sampel	15
1. Populasi.....	15
2. Sampel	16
D. Variabel	17
E. Definisi Operasional	17
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	18
1. Alat pengumpulan data	18
2. Metode pengumpul data.....	18
G. Validitas dan Reliabilitas	19
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	20
1. Metode Pengolahan Data.....	20
2. Analisis Data.....	21
I. Etika Penelitian	22
1. Sukarela	22
2. <i>Privacy</i>	22
3. Keadilan.....	22
4. Manfaat.....	22
J. Pelaksanaan Karya Ilmiah	23
1. Persiapan.....	23
2. Pelaksanaan.....	23
3. Penyusunan Laporan.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil.....	24
1. Gambaran Umum RSUD Nyi Ageng Serang	24
2. Karakteristik Responden.....	25
3. Hasil Analisis Univariat	26
B. Pembahasan	38
1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek <i>content</i>	38
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek <i>accuracy</i>	39
3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek <i>format</i>	40

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek <i>ease of use</i>	40
5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek <i>timeliness</i>	41
C. Keterbatasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	50

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel keaslian penelitian	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	17
Tabel 3.2 Nilai <i>Skala Likert</i>	19
Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Rumus Product Moment	19
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Teknik <i>Cronbach Alpha</i>	20
Tabel 3.5 Persentase	21
Tabel 4.1 Karakteristik responden jenis kelamin	25
Tabel 4.2 karakteristik responden usia	26
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek <i>Content</i>	27
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek <i>Accuracy</i>	29
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek <i>format</i>	31
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek <i>ease of use</i>	33
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek <i>timeliness</i>	34
Tabel 4.8 Kepuasan Pasien berdasarkan Metode <i>EUCS</i>	36

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variabel <i>EUCS</i>	11
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	13
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	14

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Persetujuan Judul	51
Lampiran 1.2 Surat Izin Studi Pendahuluan	52
Lampiran 1.3 Surat Jawaban Studi Pendahuluan	53
Lampiran 1.4 Keikutsertaan Seminar proposal	54
Lampiran 1.5 Surat Persetujuan Ujian Proposal	55
Lampiran 1.6 Lembar Pendaftaran Ujian Proposal	56
Lampiran 1.7 Lembar Persetujuan Penelitian	57
Lampiran 1.8 Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 1.9 Surat Jawaban Penelitian	59
Lampiran 1.10 Surat Pengantar <i>Ethical Clearance</i>	60
Lampiran 1.11 <i>Ethical Clearance</i>	61
Lampiran 1.12 <i>Informed Consent</i>	62
Lampiran 1.13 Lembar kuesioner	63
Lampiran 1.14 Jawaban <i>Informed Consent</i> Responden.....	66
Lampiran 1.15 Jawaban Kuesioner Responden	67
Lampiran 1.16 Lembar Persetujuan Laporan Karya Ilmiah.....	69
Lampiran 1.17 Lembar Pendaftaran Ujian Hasil	70
Lampiran 1.18 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	71
Lampiran 1.19 Lembar Bimbingan.....	72
Lampiran 1.20 Rekap Data Penelitian	73
Lampiran 1.21 Naskah Publikasi	77
Lampiran 1.22 Cek Plagiarisme.....	91
Lampiran 1.23 Dokumentasi Penelitian.....	96