

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PENGUNAAN MESIN ANJUNGAN PENDAFTARAN
MANDIRI (APM) PADA PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
RSUD WATES**

LAPORAN 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 :

Nur Ihza Khairunnissa

221204102

PROGRAM STUDI

REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PENGUNAAN MESIN APM (ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI)
PADA PENDAFTARAN RAWAT DI RSUD WATES
TAHUN 2025

Diajukan Oleh:

NUR IHZA KHAIRUNNISSA

221204102

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

Tanggal: 22 Agustus 2025

Mengesahkan:

Penguji.



Untoro Dwi Raharjo, S.kep., Ns., MPH
NIDN.0508079302

Pembimbing



Dr. Praptarfa, MPH
NIDN.0512016301



Zakharías Kurniá Purbábinúgá A.Md., RMIK., SIP., MPH
NIDN.018130114

PERNYATAAN

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

Nama	Nur Ihza Khairunnissa
NPM	221204102
Program Studi	RMIK (D-3)
Judul Skripsi	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Wates

Menyatakan bahwa hasil Penelitian dengan judul tersebut di atas adalah hasil 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 di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 3 Agustus 2025



Nur Ihza Khairunnissa

Nur Ihza Khairunnissa

3. Dr. Praptana., MPH selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, masukan, arahan, serta koreksi untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah
4. Untoro Dwi Raharjo, S.kep., Ns., MPH selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan, arahan, serta koreksi untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah
5. Dewi Natalia A. Md. selaku Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates dan selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama proses penelitian.
6. Bapak/Ibu dosen yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu yang telah diberikan selama 4masa studi
7. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan baik moral maupun materi
8. Teman-teman Angkatan 2022 yang selalu mendukung dan meluangkan waktunya untuk memberikan partisipasi dan mendoakan

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu serta teman teman mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulis juga berharap bahwa Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Namun, penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna meningkatkan karya tulis ilmiah di masa mendatang .

Yogyakarta.....2025

Nur Ihza Khairunnissa
221204102

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN_PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teoritis	7
1. Evaluasi.....	7
2. Kepuasan Pasien.....	9
3. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).....	11
4. Tempat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ).....	13
5. Sistem Informasi Manajemen Rumah sakit (SIMRS).....	14
6. Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	15
B. Kerangka Teori.....	18
C. Kerangka Konsep.....	18

D. Pertanyaan Penelitian	19
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
A. Desain Karya Tulis Ilmiah	20
B. Lokasi dan Waktu	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional	22
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	23
G. Validitas dan Reliabilitas	25
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
I. Etika Penelitian	29
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	30
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum	32
1. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo	32
2. Fasilitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Wates	35
B. Hasil Penelitian	37
1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden	37
2. Dimensi Kualitas Pelayanan APM dengan aspek EUCS	40
C. Pembahasan	45
1. Karakteristik Responden	45
2. Dimensi Kualitas Pelayanan APM Dengan Aspek EUCS	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Usia	37
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 4 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Pendidikan.....	38
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Pekerjaan	39
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Pernyataan Aspek <i>Content</i>	41
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Pernyataan Aspek <i>Accuracy</i>	42
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Pernyataan Aspek <i>Format</i>	42
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Pernyataan Aspek <i>Ease Of Use</i>	43
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Pernyataan Aspek <i>Timeliness</i>	44
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Pernyataan EUCS	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	18
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	18

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	59
Lampiran 2 Kusioner Penelitian.....	67
Lampiran 3 Rencana Pelaksanaan KTI	71
Lampiran 4 Studi Pendahuluan	72
Lampiran 5 Persetujuan Judul	73
Lampiran 6 Persetujuan Ujian Proposal.....	74
Lampiran 7 Pelaksanaan Penelitian.....	75
Lampiran 8 Ethical Clearance	76
Lampiran 9 Izin Penelitian	77
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	78
Lampiran 11 Plagiarisme.....	79
Lampiran 12 Lembar Persetujuan Ujian Hasil	80
Lampiran 13 Naskah Publikasi	81

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
SEP	: Surat Eligibilitas Pasien
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
ATM	: Anjungan Tunai Mandiri
KIB	: Kartu Identitas Berobat
KIUP	: Kartu Indeks Utama Pasien
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
URJ	: Unit Rawat Jalan
DRM	: Dokumen Rekam Medis
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
PSP	: Persetujuan Setelah Penjelasan
DKR	: Dinas Kesehatan Rakyat
UPTD	: Unit Pelaksanaan Teknis Daerah
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas