

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM PENDAFTARAN
RAWAT JALAN BERBASIS *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE
EUCS di RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh:

ETIKA SULISTIANA

211204037

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
(D3) FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS JENDERAL
ACHMAD YANI YOGYAKARTA 2024**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM PENDAFTARAN
RAWAT JALAN BERBASIS *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE
EUCS di RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL

Diajukan oleh:

ETIKA SULISTIANA

211204037

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: 22 Juli 2024

Mengesahkan:

Penguji



Tika Sari Dewi, Skep.,Ns.,MPH
0522019302

Pembimbing



Zakharias Kurnia P, A.Md.RMIK., S.I.P., M.PH
0529047102

Kaprodi



Zakharias Kurnia Purbobinuko A.Md.RMIK., S.I.P., M.PH
NPP.2018.13.0114

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Etika sulistiana

NPM : 211204037

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis *Online* Menggunakan Metode EUCS Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

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,

2024



Etika sulistiana

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dan segala manifestasinya berkat rahmat dan karunia-Nya. Sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar. Karya tulis ilmiah ini dapat saya selesaikan atas bimbingan arahan dan bantuan dari pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus tulusnya kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep.,Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., S.I.P., M.P.H. selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta, dan selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah
3. Tika Sari Dewi, S.Kep.,Ns.,MPH selaku penguji Karya Tulis Ilmiah
4. Dr. Estiana khoirunnisa, M.P.H.,Selaku Direktur di RS Nur Hidayah Bantul
5. Budhi wicaksono,A.Md Selaku Kepala Instalasi Rekam Medis di RS Nur Hidayah Bantul
6. Seluruh staf Perekam medis Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul
7. Kepada kedua orang tua tercinta Bpk. Joko iswanto dan Ibu Jumiaty yang selalu menjadi penyemangat penulis, yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan motivasi yang penuh dengan keikhlasan kepada penulis
8. Kepada A, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis meminta maaf dan menerima kritik dan saran. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi peneliti dan menambah wawasan bagi pembaca, khusus di bidang Rekam Medis atas perhatian penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
A. Tinjauan Teori	9
B. Kerangka Teori	12
C. Kerangka Konsep.....	12
D. Pertanyaan penelitian.....	13
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 14
A. Desain Karya Tulis.....	14
B. Lokasi dan waktu penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	14
D. Variabel Penelitian.....	15
E. Definisi Operasional.....	16
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	17
G. Metode Pengolahan Data.....	18
H. Validitas dan Realibilitas	19
I. Etika Penelitian	20
J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	20
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 23
A. Hasil	23
B. Pembahasan.....	30
C. Keterbatasan.....	33
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 34
A. Kesimpulan	34
B. Saran.....	34

DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	39

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 keaslian penelitian	4
Tabel 3.1 Definisioperasional.....	16
Tabel 3.2 Tingkat pengukur kepuasan	18
Tabel 3.3 Jadwal penelitian	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	24
Tabel 4.2 Tabel kepuasan pada dimensi <i>content</i> (isi)	25
Tabel 4.3 Tabel kepuasan pada dimensi <i>accuracy</i> (keakuratan)	26
Tabel 4.4 Tabel kepuasan pada dimensi <i>format</i> (tampilan)	27
Tabel 4.5 Tabel kepuasan pada dimensi <i>ease of use</i> (kemudahan pengguna)	29
Tabel 4.6 Tabel kepuasan pada dimensi <i>timeliness</i> (ketepatan waktu)	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	23

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Judul	42
Lampiran 2 Persetujuan Ujian Proposal	43
Lampiran 3 Persetujuan Responden	44
Lampiran 4 Informed Consent	45
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	46
Lampiran 6 Balasan Surat Studi Pendahuluan	47
Lampiran 7 Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal	48
Lampiran 8 Persetujuan Penelitian Proposal Karya Ilmiah	49
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian	50
Lampiran 10 Balasan Surat Izin Penelitian	51
Lampiran 11 Surat Ethical Clearance	52
Lampiran 12 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah	53
Lampiran 13 Hasil Output Spss	54
Lampiran 14 Tabulasi Data.....	57
Lampiran 15 Hasil Cek Plagiarisme.....	58
Lampiran 16 Dokumentasi penelitian.....	62
Lampiran 17 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 18 Naskah Publikasi.....	67