

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PEMANFAATAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI  
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN(TPPRJ)  
DI RSUD BAGAS WARAS KLATEN TAHUN 2024**



**SALMA AULIA NUR RIF'AT**

**P07137121025**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

**JURUSAN KEBIDANAN**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN**

**YOGYAKARTA**

**TAHUN 2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PEMANFAATAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI  
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN(TPPRJ)  
DI RSUD BAGAS WARAS KLATEN TAHUN 2024**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Kesehatan



**SALMA AULIA NUR RIF'AT  
P07137121025**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING  
KARYA TULIS ILMIAH**

**“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PEMANFAATAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI TEMPAT  
PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN(TPPRJ) DI RSUD BAGAS  
WARAS KLATEN TAHUN 2024”**

Disusun oleh:

**SALMA AULIA NUR RIF'AT**

**P07137121025**

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

**6 Juni 2024**

Pembimbing Utama,



Primus Radixto Prabowo, SKM., M.Kes.  
NIP. 196710291991011001

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping,



Anton Kristijono, SKM., M.Kes.  
NIP. 197005261994031003

Yogyakarta, Juni 2024

Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb.  
NIP. 197511232002122002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PEMANFAATAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI TEMPAT  
PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN(TPPRJ) DI RSUD BAGAS  
WARAS KLATEN TAHUN 2024”**

Disusun oleh:

**SALMA AULIA NUR RIF'AT**

**P07137121025**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal: 10 Juni 2024

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua,  
Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes.  
NIP. 196707191991031001

(.....)

Anggota,  
Primus Radixto Prabowo, SKM., M.Kes.  
NIP. 196710291991011001

(.....)

Anggota,  
Anton Kristijono, SKM., M.Kes.  
NIP. 197005261994031003

(.....)

Yogyakarta, Juni 2024

Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb.  
NIP. 197511232002122002

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Salma Aulia Nur Rif'at**

**NIM : P07137121025**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 6 Juni 2024**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KTI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salma Aulia Nur Rif'at  
NIM : P07137121025  
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Jurusan : Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas KTI saya yang berjudul:

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan(TPPRJ) di RSUD Bagas Waras Klaten Tahun 2024

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 6 Juni 2024

Yang Menyatakan



(Salma Aulia)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka melaksanakan penelitian. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes., selaku direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT, M.Keb., selaku ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
3. Mohamad Mirza Fauzie, S.ST, M.Kes., selaku Ketua Prodi Diploma III Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dan dewan penguji Karya Tulis Ilmiah
4. Primus Pradixto Prabowo, SKM., M.Kes., selaku dosen pembimbing utama Karya Tulis Ilmiah
5. Anton Kristijono, SKM., M.Kes., selaku dosen pendamping pendamping Karya Tulis Ilmiah
6. Rofiqoh Arifatul Khuzaimah, A.Md., selaku Kepala Bagian di Unit Rekam Medis RSUD Bagas Waras Klaten
7. Orang tua yang telah memberikan bantuan dukungan material dan doa yang tertulis kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu dan menyemangati peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, Juni 2024



Salma Aulia Nur Rif'at

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KARYA TULIS ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Ruang lingkup .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Telaah Pustaka .....	10
B. Kerangka Teori .....	21
C. Kerangka Konsep.....	21
D. Pertanyaan Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	23
B. Variabel Penelitian.....	23
C. Definisi Operasional .....	24
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data .....	27



E. Pengumpulan Data .....	28
F. Instrumen dan Bahan Penelitian .....	29
G. Prosedur Penelitian .....	30
H. Manajemen Data .....	33
I. Etika Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Hasil .....	36
B. Pembahasan.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Teori.....	21
Gambar 2. Kerangka Konsep .....	21
Gambar 3. Tampilan Awal Anjungan Pendaftaran Mandiri .....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2. Definisi Operasional .....	24
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pengguna APM Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pengguna APM Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pengguna APM Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Keseluruhan Dimensi.....	44
Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> .....	45
Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .	45
Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reability</i> .....	46
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	47
Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	67
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	68
Lampiran 3. Persetujuan Sebelum Penelitian.....	69
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i> Informan.....	70
Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	71
Lampiran 6. Master Tabel Kuesioner.....	73

## DAFTAR SINGKATAN

APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IT	: <i>Information Technology</i>
KIB	: Kartu Identitas Berobat
KIUP	: Kartu Induk Utama Pasien
NICU	: <i>Neonatal Intensive Care Unit</i>
PICU	: <i>Pediatric Intensive Care Unit</i>
RM	: Rekam Medis
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
VIP	: <i>Very Important Person</i>