

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
SISTEM ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN III**



SITI RAHMAWATI

NIM. P07137122007

**PRODI DIPLOMA TIGA REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
SISTEM ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS) DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN III**

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan



Disusun oleh:

SITI RAHMAWATI

NIM. P07137122007

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
KARYA TULIS ILMIAH**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
SISTEM ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN III**

Disusun oleh:

SITI RAHMAWATI
P07137122007

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

20 Mei 2025

Menyetujui:

Pembimbing Utama,



Anton Kristijono, S.KM., M.Kes
NIP. 197005261994031003

Pembimbing Pendamping,



Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., MPH
NIP. 197404011996031002

Yogyakarta, 20 Mei 2025
Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,



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

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS) DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN III**

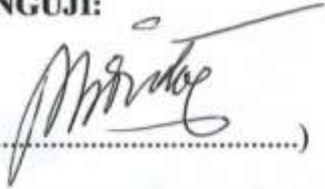
Disusun Oleh
SITI RAHMAWATI
NIM. P07137122007

Telah dipertahankan dalam seminar di depan dewan penguji
pada tanggal: 28 Mei 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

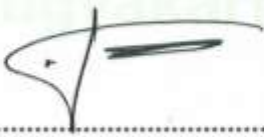
Ketua,

Primus Radixto Prabowo., S.KM., M.Kes
NIP. 196710291991011001

(.....)

Anggota,

Anton Kristijono, S.KM., M.Kes
NIP. 197005261994031003

(.....)

Anggota,

Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., MPH
NIP. 197404011996031002

(.....)

Yogyakarta, 28 Mei 2025
Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb
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 : Siti Rahmawati

NIM : P07137122007

Tanda Tangan :



Tanggal : 28 Mei 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA

TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Siti Rahmawati
NIM : P07137122007
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:

“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.”

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 : 28 Mei 2025

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a red official stamp. The stamp is rectangular and contains the text 'METERAI TEMPEL' and a unique alphanumeric code 'E4AMX231441883'. To the left of the stamp is a vertical strip of a barcode.

(Siti Rahmawati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Diploma Tiga pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu dan pada kesempatan ini penulis ingin 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. Mohammad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
4. Primus Radixto Prabowo, S.KM., M.Kes, selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam menyusun Karya tulis ilmiah.
5. Anton Kristijono, S.KM., M.Kes, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam menyusun Karya tulis ilmiah.
6. Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H., selaku dosen pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam menyusun Karya tulis ilmiah.
7. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan bantuan dari material dan spiritual.
8. Sukani, S.ST., M.Kes., selaku Kepala Puskesmas Banguntapan III yang telah mengizinkan penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Banguntapan III.
9. Riski Nurhayati, A.Md., PerKes., selaku PMIK di Puskesmas Banguntapan III yang telah mendampingi selama berjalannya penelitian ini.

10. Terima kasih teman-teman seperjuangan (Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 2022) Serta sahabat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penulisan Karya tulis ilmiah ini belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan untuk penulisan selanjutnya.

Yogyakarta, 28 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KARYA TULIS ILMIAH.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Ruang Lingkup	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Telaah Pustaka.....	18
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep	27
D. Pertanyaan Penelitian	28

BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
C. Waktu dan Tempat.....	31
D. Variabel Penelitian.....	32
E. Batasan Istilah.....	32
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Instrumen Penelitian	36
H. Uji Instrumen	37
I. Prosedur Penelitian	38
J. Manajemen Data	41
K. Etika Penelitian	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Puskesmas Banguntapan III	46
B. Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	10
Tabel 2. Batasan Istilah	33
Tabel 3. Skala Likert	37
Tabel 4. Kisi-Kisi Pernyataan	37
Tabel 5. Kriteria Penilaian.	42
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pengguna APM di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	48
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pengguna APM Berdasarkan Umur di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	48
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pengguna APM Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	49
Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan Dimensi Isi di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	49
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan Dimensi Tampilan di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	51
Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan Dimensi Keakuratan di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	52
Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan Dimensi Ketepatan Waktu di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	54
Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan Dimensi Kemudahan Pengguna di Puskesmas Banguntapan III Tahun 2025.	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. Kerangka Konsep.	27
Gambar 3. Visualiasasi APM dalam kondisi rusak.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan.....	73
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	74
Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	75
Lampiran 4. Anggaran Penelitian	81
Lampiran 5. Peta Lokasi Puskesmas Banguntapan III.....	82
Lampiran 6. <i>Expert Judgment</i>	83
Lampiran 7. Persetujuan Sebelum Penelitian.....	87
Lampiran 8. <i>Informed Consent</i>	88
Lampiran 9. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 10. Kuesioner Responden Puskesmas Banguntapan III	92
Lampiran 11. Master Tabel	97

DAFTAR SINGKATAN

APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BSI	: Bhakti Setya Indonesia
DGS	: <i>Digital Government Services</i>
D3	: Diploma Tiga
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
KIA	: Kartu Identitas Anak
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PMIK	: Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
RME	: Rekam Medis Elektronik
RMIK	: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
SIMPUS	: Sistem Informasi Puskesmas
UU	: Undang-undang