

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PENGGUNA MESIN ANJUNGAN PENDAFTARAN
MANDIRI (APM) DENGAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)
DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA**



**DEA MEILINDA NURAINI SUTADI
NIM. P07137123047**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PENGGUNA MESIN ANJUNGAN PENDAFTARAN
MANDIRI (APM) DENGAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)
DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan



**DEA MEILINDA NURAINI SUTADI
NIM. P07137123047**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”

“Analysis of Outpatient Patient Satisfaction with the Use of a Self-Service Registration Kiosk (APM) Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method at Rajawali Citra General Hospital”

Disusun oleh:

DEA MEILINDA NURAINI SUTADI

NIM. P07137123047

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:
29 April 2026

Menyetujui:

Pembimbing Utama,



Dr. Niken Meilani, S.Si.T., M.Kes.
NIP. 198205302006042002

Pembimbing Pendamping,



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

Yogyakarta, 29 April 2026

Kepala Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T., M.Keb.
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA
MESIN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DENGAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA

Disusun oleh:
DEA MEILINDA NURAINI SUTADI
NIM. P07137123047

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 11 Mei 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

Ketua,
Arif Nugroho Triutomo, S.KM., MPH
NIP. 199306262022031001

(.....)

Anggota,
Dr. Niken Meilani, S.Si.T., M.Kes
NIP. 198205302006042002

(.....)

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

(.....)

Yogyakarta, 11 Mei 2026
Kepala Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,


Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T., M.Keb.
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya tulis ilmiah ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk oleh penulis nyatakan benar.

Nama : Dea Meilinda Nuraini Sutadi

NIM : P07137123047

Tanda Tangan : 

Tanggal : 11 Mei 2026

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Dea Meilinda Nuraini Sutadi
NIM : P07137123047
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Jurusan : Kebidanan

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

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak: menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan sesuai hak cipta selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 11 Mei 2026

Yang menyatakan,



(Dea Meilinda Nuraini Sutadi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhana Wata'ala karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kementerian Yogyakarta.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu 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.Si.T., M.Keb., selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
3. Arif Nugroho Triutomo, S.KM., MPH., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan dosen penguji yang telah membantu dan memberikan saran untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.
4. Dr. Niken Meilani, S.Si.T., M.Kes., selaku pembimbing utama yang telah mendukung dan membimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
5. Anton Kristijono, SKM., M.Kes., selaku pembimbing pendamping yang telah mendukung dan membimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
6. Dr. Rifky Rumasatya, M.A.R.S., selaku Direktur Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.
7. Rety Eka Wigati, A.Md., SKM., selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.

8. Djoko Sutadi dan Rasyah selaku orang tua penulis serta keluarga yang selalu menjadi rumah yang hangat bagi penulis serta memberikan dukungan, kasih sayang, doa, dan motivasi kepada penulis dengan penuh keikhlasan.
9. Muhamad Farid yang selalu memberikan dukungan penuh sedari 2022 dan segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, tenaga, dan doa kepada penulis.
10. Neila Kareen selaku sahabat penulis sedari TK yang telah menjadi pendengar yang baik atas cerita suka duka penulis serta selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Diva, Nazwia, Fatma, Maraya, dan Erlinda selaku sahabat kuliah yang telah saling menyemangati dan memberikan memori baik selama kuliah.
12. Pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah. Semoga kebbaikannya dibalas Allah SWT. Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini belum sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kesempurnaan penulisan.

Yogyakarta, 1 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Telaah Pustaka	11
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Pertanyaan penelitian.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Jenis dan Desain Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
C. Waktu dan Tempat	25
D. Variabel Penelitian	25
E. Definisi Operasional	26
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
G. Instrumen Penelitian	28
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian	30
I. Prosedur Penelitian	34
J. Manajemen Data.....	36
K. Etika penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Rajawali Citra	40
B. Hasil Penelitian.....	42
C. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62

B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	8
Tabel 2. Definisi Operasional.....	26
Tabel 3. <i>Skala Likert</i>	29
Tabel 4. Kisi – Kisi Pernyataan.....	29
Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	31
Tabel 6. Distribusi frekuensi karakteristik responden.....	43
Tabel 7. Hasil penilaian tingkat kepuasan 5 dimensi EUCS	44
Tabel 8. Penilaian tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi <i>Content</i> (Isi)	45
Tabel 9. Penilaian tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi <i>Format</i> (Tampilan)	46
Tabel 10. Penilaian tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi <i>Accuracy</i> (Akurasi).....	47
Tabel 11. Penilaian tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi <i>Timeliness</i> (Waktu)	48
Tabel 12. Penilaian tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Metode EUCS.....	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Anggaran Penelitian.....	73
Lampiran 2. Rencana Jadwal Penelitian	74
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	75
Lampiran 4. Persetujuan Etik Penelitian.....	76
Lampiran 5. Instrumen Validasi <i>Expert Judgement</i>	77
Lampiran 6. Surat Permohonan Menjadi Responden	81
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 8. <i>Informed Consent</i>	86
Lampiran 10. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	87
Lampiran 11. Dokumentasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSU Rajawali Citra	89
Lampiran 12. Gambar RSU Rajawali Citra	89