

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD PRAMBANAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL)**



**VINA PERMATA SARI
NIM. P07137123015**

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

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD PRAMBANAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL)**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan melaksanakan
penelitian dalam rangka penyusunan karya tulis ilmiah



**VINA PERMATA SARI
NIM. P07137123015**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prambanan dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)"

"Overview of Patient Satisfaction Levels of Self-Registration Kiosks (APM) Users at the Outpatient Installation of Prambanan Regional Hospital Using the Service Quality Method (SERVQUAL)"

Disusun Oleh:

VINA PERMATA SARI

NIM. P07137123015

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

21 Mei 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



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



Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H
NIP. 197404011996031002

Yogyakarta, 17 Juni 2026
Ketua Jurusan Kebidanan,



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

HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri
(APM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prambanan dengan Metode *Service*
Quality (SERVQUAL)

Disusun Oleh

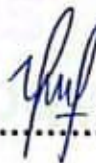
VINA PERMATA SARI
NIM. P07137123015

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji

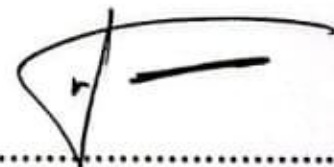
Pada tanggal: 25 Mei 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

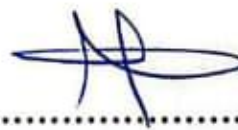
Ketua,
Nita Budiyantri, S.KM., MH.
NIP. 198506212023212024


(.....)

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


(.....)

Anggota,
Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H.
NIP. 197404011996031002


(.....)

Yogyakarta, 17 Juni 2026.
Ketua Jurusan Kebidanan,


Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T., M. Keb.
NIP. 19751123200212002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Vina Permata Sari

NIM : P07137123015

Tanda Tangan :



Tanggal : 25 Mei 2026

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

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

Nama : Vina Permata Sari
NIM : P07137123015
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Jurusan : Kebidanan

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

“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prambanan Dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)”

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 : 25 Mei 2026.

Yang menyatakan,



(Vina Permata Sari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Program Diploma Tiga Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Peneliti pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M. Kes., selaku Direktur Kemenkes Poltekkes Yogyakarta.
2. Dr. Wisnu Murti Yani, M.Sc, selaku Direktur RSUD Prambanan.
3. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T., M.Keb., selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
4. Arif Nugroho Triutomo, S.KM, M.P.H., selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Program Diploma Tiga Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
5. Anton Kristijono, S.KM., M.Kes., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
6. Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
7. Nita Budiyaniti, S.KM., MH., selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
8. Seluruh dosen, staf dan karyawan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan pengarahan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
9. Seluruh staf dan karyawan RSUD Prambanan yang turut memberikan bantuan terkait kebutuhan Karya Tulis Ilmiah di RSUD Prambanan.

10. Ayah, Ibu serta keluarga yang selalu memberikan bantuan dukungan material dan moral berupa doa kepada peneliti.
11. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Angkatan 2023 yang telah menemani peneliti di masa perkuliahan.

Peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Akhir kata, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri, institusi pendidikan, maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Yogyakarta, 25 Mei 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Ruang Lingkup.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Keaslian Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Telaah Pustaka.....	14
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep	27
D. Pertanyaan Penelitian	27
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Waktu dan Tempat	32
D. Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional	33
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan	37
G. Alat Ukur Instrumen dan Bahan Penelitian.....	38
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
I. Prosedur Penelitian.....	44
J. Manajemen Data	46
K. Etika Penelitian	49

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil.....	51
B. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	11
Tabel 2. Definisi Operasional	34
Tabel 3. Skala Likert Nilai Harapan	39
Tabel 4. Skala Likert Nilai Persepsi.....	39
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Nilai Harapan (<i>Expectation</i>)	41
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Nilai Persepsi (<i>Perception</i>)	41
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Nilai Harapan	42
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Nilai Persepsi	43
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pengguna APM Berdasarkan Usia di RSUD Prambanan Tahun 2026	52
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pengguna APM Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Prambanan Tahun 2026	53
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pengguna APM Berdasarkan Pendidikan di RSUD Prambanan Tahun 2026.....	53
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pengguna APM Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Prambanan Tahun 2026	54
Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Keseluruhan Dimensi di RSUD Prambanan Tahun 2026.....	55
Tabel 14. Nilai GAP Total Persepsi dan Harapan Berdasarkan Keseluruhan Dimensi di RSUD Prambanan Tahun 2026	55
Tabel 15. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> terhadap Nilai Harapan di RSUD Prambanan Tahun 2026	57
Tabel 16. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> terhadap Nilai Persepsi di RSUD Prambanan Tahun 2026.....	58
Tabel 17. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Nilai Harapan di RSUD Prambanan Tahun 2026	59
Tabel 18. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Nilai Persepsi di RSUD Prambanan Tahun 2026.....	60
Tabel 19. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Nilai Harapan di RSUD Prambanan Tahun 2026	61
Tabel 20. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Nilai Persepsi di RSUD Prambanan Tahun 2026.....	62
Tabel 21. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Nilai Harapan di RSUD Prambanan Tahun 2026	63
Tabel 22. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Nilai Persepsi di RSUD Prambanan Tahun 2026.....	64
Tabel 23. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Nilai Harapan di RSUD Prambanan Tahun 2026	65
Tabel 24. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Nilai Persepsi di RSUD Prambanan Tahun 2026.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Perbandingan Kunjungan Pasien dan Pengguna APM	6
Gambar 2. Kerangka Teori.....	26
Gambar 3. Kerangka Konsep.	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	87
Lampiran 3. Surat Keterangan Layak Etik.....	88
Lampiran 4. Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian	89
Lampiran 5. <i>Informed Consent Informan</i>	90
Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	91
Lampiran 7. Rencana Anggaran Penelitian.....	96
Lampiran 8. Peta Lokasi RSUD Prambanan.....	97
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Penelitian di RSUD Prambanan.....	98
Lampiran 10. Lembar <i>Informed Consent</i>	101
Lampiran 11. Contoh Kuesioner yang Telah Diisi Responden.....	131
Lampiran 12. Master Tabel Kuesioner.....	136
Lampiran 13. Hasil SPSS.....	141

DAFTAR SINGKATAN

APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
ATM	: Anjungan Tunai Mandiri
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
IRJ	: Instalasi Rawat Jalan
RME	: Rekam Medis Elektronik
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>