

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
KARYA TULIS ILMIAH**

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Layanan Anjungan Pendaftaran
Mandiri (APM) Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta

Disusun oleh :
SANDRINA NABILA AULIA
NIM. P07137123056

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:
Senin, 15 Juni 2026

Menyetujui,
Pembimbing Utama, Pembimbing Pendamping



Ana Kurniati, SST M.Keb
NIP. 198104012003122001



Nita Budiyanthi, S.KM., MH.
NIP. 198506212023212024

Yogyakarta, 29 Juni 2026
Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,



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

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP LAYANAN
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) BERDASARKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI RUMAH SAKIT UMUM
BETHESDA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:
SANDRINA NABILA AULIA
NIM. P07137123056

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
pada tanggal: 18 Juni 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
Syarah Mazaya Fitriana, S.KM., M.P.H
NIP. 199303262024042001



(.....)

Anggota,
Ana Kurniati, SST M.Keb
NIP. 198104012003122001



(.....)

Anggota,
Nita Budiyaniti, S.KM., MH.
NIP. 198506212023212024



(.....)

Yogyakarta, 29 Juni 2026
Ketua Jurusan Kebidanan



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sandrina Nabila Aulia

NIM : P07137123056

Tanda Tangan : 

Tanggal : 12 Juni 2026

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

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

Nama : Sandrina Nabila Aulia

NIM : P07137123056

Program Studi : D-III 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 Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul:

“Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta.”

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 : 12 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Sandrina Nabila Aulia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas berkat dan rahmat-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Berdasarkan Metode EUCS Di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta”. Penelitian Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Diploma Tiga 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. Arif Nugroho Triutomo, S.K.M., MPH., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah mendukung dan membimbing kami selama perkuliahan ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
4. dr. Edy Wibowo, Sp.M(K)., MPH., selaku Direktur Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Syarah Mazaya Fitriana, S.K.M., M.P.H., selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
6. Ana Kurniati, SST M.Keb., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
7. Nita Budiyaniti, S.KM., MH., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

8. Darsono, A.Md. PerKes., S.ST., MHPM., selaku Kepala RM yang telah memberikan data dan informasi terkait kebutuhan Karya Tulis Ilmiah.
9. Seluruh dosen, staf, dan pegawai Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
10. Bapak Hasanudin S.Pd., dan Ibu Herlina S.Si., selaku orang tua tercinta penulis terimakasih selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, semangat, motivasi, bantuan dukungan material dan moral, serta kesabarannya yang luar biasa di setiap langkah hidup penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
11. Nenek, dan keluarga penulis terimakasih selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
12. Muhammad Fajar A.Md. Kep., selaku partner penulis terimakasih telah berkontribusi dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran, semangat kepada penulis,
13. Rekan-rekan teman seperjuangan di Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang selalu memberikan kebersamaan, dukungan, serta motivasi hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
14. Dan terakhir terimakasih untuk diri sendiri, Sandrina Nabila Aulia karena telah mampu atas kerja keras dan berjuang sejauh ini dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis.

Yogyakarta, 15 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	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	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Keaslian Penelitian	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 13
A. Telaah Pustaka	13
B. Kerangka Teori	22
C. Kerangka Konsep	22
D. Pertanyaan Penelitian	23
 BAB III METODE PENELITIAN	 24
A. Jenis dan Desain Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	25
C. Waktu dan Tempat	25
D. Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional Variabel	28
G. Instrumen Penelitian	30
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
I. Prosedur Penelitian	31
J. Manajemen Data	33
K. Etika Penelitian	35
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 37
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta	37
B. Hasil Penelitian	49

C. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian	9
Tabel 2. Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3. Kisi-Kisi Pernyataan	30
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pengguna APM Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	50
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pengguna APM Berdasarkan Umur di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	50
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pengguna APM Berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	51
Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna APM Berdasarkan Dimensi <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	52
Tabel 8. Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi <i>Content</i> (Isi) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	53
Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi <i>Accuracy</i> (Keakuratan) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	54
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi <i>Format</i> (Tampilan) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	55
Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026	57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Teori	22
Gambar 2. Kerangka Konsep	22
Gambar 3. Tampilan APM Pasien Baru	42
Gambar 4. Tampilan Mesin APM Pasien Lama	45
Gambar 5. Tampilan Mesin APM Pasien BPJS	48

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan	77
Lampiran 2. Surat Balasan Studi Pendahuluan RSUD Bethesda Yogyakarta	78
Lampiran 3. Surat Permohonan Uji Validitas	79
Lampiran 4. Surat Balasan Uji Validitas RSPAU dr. S. HARDJOLUKITO.....	80
Lampiran 5. Surat Balasan Bebas Validitas	82
Lampiran 6. Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>	83
Lampiran 7. Surat Balasan <i>Ethical Clearance</i> RSUD Bethesda Yogyakarta	84
Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Penelitian	85
Lampiran 9. Surat Balasan Izin Penelitian RSUD Bethesda Yogyakarta	86
Lampiran 10. Jadwal Penelitian	87
Lampiran 11. Rencana Anggaran Penelitian	88
Lampiran 12. Lokasi Penelitian	89
Lampiran 13. Persetujuan Sebelum Penelitian.....	90
Lampiran 14. Lembar Kuesioner Sebelum Uji Validitas	92
Lampiran 15. Lembar Kuesioner Sesudah Uji Validitas	95
Lampiran 16. Hasil Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 17. <i>Informed Consent</i>	106
Lampiran 18. Kuesioner penelitian	107
Lampiran 19. Dokumentasi Wawancara Studi Pendahuluan	110
Lampiran 20. Dokumentasi Pasin Pengguna Mesin APM	111
Lampiran 21. Dokumentasi Pengambilan Lembar Kuesioner	112
Lampiran 22. Master Tabel	114

DAFTAR SINGKATAN

APM	:	Anjungan Pendaftaran Mandiri
BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CS	:	Customer Service
EUCS	:	<i>End User Computing Satisfaction</i>
Fasyankes:		Fasilitas Layanan Kesehatan
IT	:	Information Technology
JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
P	:	Puas
RG	:	Ragu-ragu
RME	:	Rekam Medis Elektronik
RS	:	Rumah Sakit
SEP	:	Surat <i>Eligibilitas</i> Peserta
SIMRS	:	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SOP	:	Standar Operasional Prosedur
SP	:	Sangat Puas
STP	:	Sangat Tidak Puas
TP	:	Tidak Puas
UU	:	Undang-Undang