

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGGUNAAN  
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM)  
DI RSU PAKUWON SUMEDANG  
TAHUN 2022**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**SHILA NIKA ADIFFA**

**P2.06.370.19.033**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
2022**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah swt, karena atas rahmat, karunia serta ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penyusun ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes, Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, yang telah memberikan fasilitas selama peneliti melaksanakan perkuliahan,
2. Dr. Fauziah Fatma, Direktur RSUD Pakuwon Sumedang, yang telah memberikan izin melakukan penelitian,
3. H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes (Epid), Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya,
4. Imas Masturoh, SKM, M.Kes (Epid), selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah,
5. Dosen dan Instruktur Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
6. Seluruh Karyawan dan Karyawati RSUD Pakuwon Sumedang
7. Keluarga dan rekan-rekan yang selalu memberi do'a serta dukungan baik secara moral maupun material.

Dengan kerendahan hati, penyusun menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Oleh karena itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya untuk saya penyusun umumnya bagi pembaca serta pihak lainnya.

Tasikmalaya, Maret 2022

Penyusun

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan  
Program Studi Diploma III Rekam Dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya  
2022**

**Shiila Nika Adiffa**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGGUNAAN ANJUNGAN  
PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DI RSU PAKUWON SUMEDANG TAHUN 2022**

87 Halaman, V BAB, 2 Gambar, 17 Tabel, 14 Lampiran

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** APM merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *Printer* atau alat tambahan lainnya. Terdapat beberapa masalah terkait penggunaan APM di RSU Pakuwon salah satunya adalah nomor antrian yang tidak bisa dicetak akibat jaringan SIMRS yang *error*. Keadaan tersebut membuat proses pelayanan yang diperoleh pasien terhambat. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien dapat menimbulkan rasa puas pada pasiennya. Kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena mengandung nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM di RSU Pakuwon Sumedang.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pengukuran kepuasan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dilihat dari 5 dimensi EUCS. Populasi yang digunakan sebanyak 72.364 pasien dan sampel yang diambil sebanyak 110 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan skor kriterium.

**Hasil :** Karakteristik responden yang terdapat dalam penelitian ini berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan. Tingkat kepuasan yang didapatkan berdasarkan aspek isi (*content*) adalah 89,22%, aspek keakuratan (*accuracy*) 87,60%, aspek tampilan (*format*) 88,37%, aspek ketepatan waktu (*Timeliness*) 86,98%, aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) 88,50% serta total kepuasan pasien keseluruhan adalah 84,30%.

**Kata Kunci:** Anjungan Pendaftaran Mandiri, Gambaran Kepuasan Pasien, EUCS.

Daftar Pustaka: 54 (2004-2022)

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia  
Tasikmalaya Health Polytechnic  
Department of Medical Record and Health Information  
Study Program of Diploma III Medical Record and Health Information  
2022  
Shiila Nika Adiffa*

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH THE USE OF APM AT PAKUWON  
GENERAL HOSPITAL SUMEDANG REGENCY IN 2022**

*87 pages, V Chapters, 2 images, 17 tables, 14 Attachment*

**ABSTRACT**

**Background:** APM is a self registration machine in which contains a touchscreen display, barcode scanner, printer or other additional tools. There are several problems related to the use of APM at Pakuwon Hospital, one of them is the queue number that can't be printed due to the error of SIMRS network. This situation makes the process of service obtained by patients hampered. The quality of service provided by the hospital to the patient can lead to a sense of patient satisfaction. Patient satisfaction must always be considered because it relates to the subjectivity value to the quality of services provided. The purpose of this was to determine the level of satisfaction of patients using APM at Pakuwon Sumedang General Hospital.

**Methods:** Method used in this study is quantitative with descriptive research design. The measurement of satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) which determines from 5 dimensions. The population were 72,364 patients and the samples of this study were 110 patients. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using a criterion score.

**Results:** The characteristics of the respondents contained in this stud based on age, education, occupation and membership status. The level of satisfaction obtained based on the content aspect is 89.22%, the accuracy aspect is 87.60%, the format aspect is 88.37%, the timeliness aspect is 86.98%, the ease of use aspect is 88.50% and overall patient satisfaction is 84.30%.

**Keyword :** Self Registration Platform, Patient Satisfaction, EUCS.

**Bibliography :** 54 (2004-2022)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Keaslian Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Rumah Sakit.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Rekam Medis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Mutu Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Program Menjaga Mutu ( <i>Quality Assurance</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Kepuasan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

8. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Subjek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Etika Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
J. Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
K. Jalannya Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
L. Rencana Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Skala Likert .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Kriteria Persentase Tingkat Kepuasan ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Rencana Kerja .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Tabel Usia Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Tabel Pendidikan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Tabel Pekerjaan Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Tabel Status Kepesertaan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Tabel Rekapitulasi Aspek Isi (Content) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Tabel Rekapitulasi Aspek Keakuratan (Accuracy) .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Tabel Rekapitulasi Aspek Tampilan (Format) .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Tabel Rekapitulasi Aspek Ketepatan Waktu (Timeliness) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Tabel Rekapitulasi Aspek Kemudahan Pengguna (Ease of Use) . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Distribusi Tingkat Kepuasan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Kriteria Persentase Tingkat Kepuasan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Model End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Surat Balasan Perijinan Studi Pendahuluan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Sidang Proposal	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Formulir Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Lembar <i>Informed Consent</i> .....	63
Lampiran 9 Lembar Kuesioner .....	64
Lampiran 10 Studi Pendahuluan .....	67
Lampiran 11 Petugas APM RSUD Pakuwon Sumedang.....	67
Lampiran 12 Menu Pada APM RSUD Pakuwon Sumedang.....	68
Lampiran 13 Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	70
Lampiran 14 <i>Output</i> .....	72