

RINGKASAN

Evaluasi Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Metode EUCS Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, Vivi Sumarliyanti Ekowati Sugiyanto, NIM G41232181, Tahun 2024, Erna Selviyanti, S.Pd.M.MSI Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, (Pembimbing).

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu salah satunya yaitu dengan adanya peran teknologi informasi dan komunikasi (TI). Dalam penggunaan sistem informasi, sebagian besar pengguna akan melihat kemudahan dan kegunaannya. Apabila pengguna merasa bahwa sistem mudah digunakan dan mendatangkan banyak manfaat, maka niat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut akan semakin tinggi pula. Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta sebagai rumah sakit rujukan tipe B melaksanakan layanan rawat jalan terpusat di Gedung Rawat Jalan Terpadu (GRJT) dengan berbagai opsi pendaftaran, yaitu melalui loket, anjungan pendaftaran mandiri, aplikasi *PantiRapihKu*, dan layanan telepon 24 jam. Dari data, total kunjungan di RS Panti Rapih selama Agustus–Oktober 2024 mencapai 121.721 pasien. Penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sebanyak 8.289 pasien (6%), dengan pendaftaran manual sebesar 63.322 pasien (52%) dan melalui aplikasi *PantiRapihKu* sebesar 48.024 pasien (37%). APM, yang diterapkan sejak 2018, mempermudah pendaftaran rawat jalan secara mandiri, mengurangi antrian di loket, dan memungkinkan pasien memilih dokter atau memesan jadwal pemeriksaan. Mesin ini khusus untuk pasien kunjungan lama, dengan data APM digunakan rekam medis untuk mengevaluasi efisiensi dan kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan.

Meskipun Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RS Panti Rapih memberikan banyak manfaat, penggunaannya masih belum maksimal, dengan hanya 6 mesin yang belum sepenuhnya dimanfaatkan pasien. Permasalahan seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya penggunaan oleh pasien lama, dan kebutuhan pasien batal periksa atau tanpa aplikasi *PantiRapihKu* untuk mengantri di loket, menambah panjang antrian dan berpotensi menurunkan kepuasan pengguna. Evaluasi sistem APM diperlukan untuk mengidentifikasi masalah dari sudut pandang pengguna, organisasi, dan teknologi, serta menemukan cara meningkatkan

efektivitas dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna APM di RS Panti Rapih menggunakan metode EUCS.

Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel isi informasi (*content*) pada APM mencapai 72,08%, menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Variabel keakuratan data (*accuracy*) pada APM mendapat tingkat kepuasan sebesar 71,25%, yang menunjukkan bahwa pengguna menyetujui keakuratan data yang disediakan oleh sistem. Tingkat kepuasan terhadap tampilan (format) APM sebesar 71,25%, meskipun ada kekurangan berupa tingginya angka pembatalan pemeriksaan yang masih dilakukan di loket pendaftaran. Variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) memperoleh tingkat kepuasan sebesar 73,33%, namun penggunaan APM oleh pasien masih rendah. Kepuasan pengguna terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*) pada APM mencapai 72%, menunjukkan bahwa sistem mempersingkat waktu pendaftaran dan pencetakan karcis. Disarankan agar rumah sakit meningkatkan sosialisasi penggunaan APM melalui media langsung atau banner untuk menarik minat pasien dan mengurangi antrian di loket. Pihak IT rumah sakit diharapkan mengembangkan fitur tambahan seperti pembatalan pemeriksaan langsung melalui APM untuk mengurangi antrian di loket. Evaluasi penggunaan APM secara berkala minimal tiga bulan sekali diperlukan untuk menjaga kualitas sistem dan meningkatkan efektivitasnya.