

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Syafira Dian Nabila, NIM G41222852, Tahun 2025, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Ervina Rachmawati, S.ST.,M.P.H (Pembimbing).

Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan yang bermutu, efektif, dan efisien bagi masyarakat. Seiring berkembangnya kebutuhan publik terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, mudah, transparan, serta didukung perkembangan teknologi informasi, rumah sakit dituntut untuk melakukan inovasi dalam pengelolaan administrasi pasien. Salah satu upaya transformasi digital tersebut adalah penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) atau *self-service kiosk*, yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran rawat jalan secara mandiri tanpa harus menunggu di loket manual. APM terintegrasi langsung dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan mendukung berbagai layanan seperti verifikasi identitas pasien, pendaftaran kontrol, pencetakan SEP BPJS, *finger scan*, *face recognition*, dan pencetakan nomor antrian. Penerapan sistem ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi alur pelayanan, mengurangi beban kerja petugas, serta meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pelayanan bagi pasien.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dengan menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui responden pengguna APM. Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 82,3%, berada pada kategori “Puas”, yang menunjukkan bahwa penerapan APM sudah berhasil memberikan manfaat nyata bagi pasien. Dimensi *Content* menjadi aspek kepuasan tertinggi

dengan nilai 83,8%, diikuti *Format* dan *Accuracy*, yang menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan jelas, tampilan antarmuka mudah dipahami, serta data yang ditampilkan dianggap akurat dan dapat dipercaya. Dimensi *Ease of Use* juga memperoleh penilaian baik, walaupun beberapa pengguna baru dan pasien lansia masih memerlukan adaptasi dan pendampingan petugas. Sementara itu, dimensi *Timeliness* menunjukkan nilai terendah yaitu 80,5%, terutama disebabkan oleh kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan internal dan lamanya proses verifikasi data BPJS secara eksternal, yang menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan surat kontrol dan respon sistem.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan APM telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan serta mendukung kebijakan digitalisasi pelayanan publik di bidang kesehatan. Namun demikian, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama dalam hal peningkatan kecepatan sistem, pemeliharaan perangkat, perbaikan stabilitas jaringan, serta optimalisasi integrasi dengan BPJS. Adapun saran pengembangan ke depan antara lain peningkatan evaluasi teknis secara berkala, penyediaan petugas pendamping untuk membantu pasien tertentu, dan penambahan variabel penelitian seperti usia, literasi digital, dan jumlah unit APM yang beroperasi. Dengan upaya tersebut, APM berpotensi menjadi model pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan ramah pengguna sehingga mampu mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi di masa mendatang.