RINGKASAN

Evaluasi Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, Sinta Berliana, NIM G41230035 Tahun 2026, Andri Permana W, SST., MT., Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, (Pembimbing).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan salah satunya diterapkan melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang dapat digunakan untuk membantu pasien dalam memperoleh nomor antrean. RSUD Dr. Saiful Anwar Malang menyediakan APM sebagai salah satu fasilitas yang digunakan pasien untuk mengambil dan mencetak nomor antrean sebelum memperoleh pelayanan di poliklinik. APM di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang memiliki fungsi utama untuk mengambil nomor antrean berdasarkan poliklinik tujuan dan jenis pembayaran yang dipilih oleh pasien. Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaannya, yaitu informasi pada pilihan poliklinik belum mencantumkan subspesialis dan belum tersedia alur atau petunjuk penggunaan APM di sekitar mesin. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien mengalami kebingungan dalam menentukan poliklinik tujuan dan memahami langkah pengambilan nomor antrean. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dari sudut pandang pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap penggunaan APM. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna APM di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas lima variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content* (isi) memperoleh persentase indeks sebesar 61,1% dan termasuk dalam kategori setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan pada APM secara umum telah dinilai sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam memperoleh nomor antrean, meskipun masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan dalam memahami pilihan poliklinik. Variabel *accuracy* (keakuratan) memperoleh persentase indeks sebesar 84,6% dan termasuk dalam kategori sangat setuju, yang menunjukkan bahwa nomor antrean dan informasi yang ditampilkan APM dinilai sesuai dengan

pilihan yang dimasukkan oleh pengguna. Variabel *format* (tampilan) memperoleh persentase indeks sebesar 77,0% dan termasuk dalam kategori sangat setuju, yang menunjukkan bahwa tata letak dan tampilan menu pada APM secara umum dinilai baik oleh pengguna. Variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) memperoleh persentase indeks sebesar 59,4% dan termasuk dalam kategori setuju. Namun, masih terdapat 58,5% jawaban pada kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami langkah penggunaan APM untuk memperoleh nomor antrean. Variabel *timeliness* (ketepatan waktu) memperoleh persentase indeks sebesar 81,4% dan termasuk dalam kategori sangat setuju, yang menunjukkan bahwa APM dinilai mampu memberikan nomor antrean dalam waktu yang sesuai serta dapat digunakan tanpa mengalami keterlambatan atau gangguan yang berarti.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *content* dan *ease of use* perlu menjadi perhatian dalam peningkatan penggunaan APM. Rumah sakit disarankan untuk melengkapi informasi pada pilihan poliklinik, khususnya dengan mencantumkan informasi subspesialis, serta menyediakan alur atau petunjuk penggunaan APM yang mudah dipahami. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu pasien dalam menentukan poliklinik tujuan dan memahami tahapan pengambilan nomor antrean secara mandiri. Selain itu, evaluasi penggunaan APM secara berkala dapat dilakukan untuk mempertahankan keakuratan, tampilan, dan ketepatan waktu dalam proses pengambilan nomor antrean.