BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah tempat dan/ atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat (UU RI No. 17, 2023). Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2026).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit, rekam medis memiliki peranan penting dalam mendukung kesinambungan pelayanan pasien. Rekam medis memuat informasi mengenai identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis tidak hanya berkaitan dengan pencatatan informasi setelah pasien memperoleh pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan proses awal sebelum pelayanan diberikan, salah satunya adalah proses pendaftaran dan identifikasi pasien. Ketepatan pada tahap awal tersebut diperlukan agar informasi mengenai pasien dan tujuan pelayanan dapat digunakan secara tepat dalam mendukung pelayanan kesehatan selanjutnya.

Seiring perkembangan teknologi informasi, rumah sakit memanfaatkan teknologi untuk mendukung efektivitas pelayanan, salah satunya melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM merupakan fasilitas yang memungkinkan pasien memperoleh nomor antrean secara mandiri sebelum mendapatkan pelayanan rawat jalan. Penggunaan APM diharapkan dapat memudahkan pasien dalam proses awal pelayanan dan membantu mengarahkan pasien menuju poliklinik yang dituju (Laila & Paramata, 2024).

Penggunaan APM tidak hanya perlu dilihat dari ketersediaan dan fungsinya, tetapi juga dari kemampuan pasien dalam menggunakan fasilitas tersebut secara mandiri. Kemudahan dalam memahami tahapan penggunaan, ketepatan informasi yang ditampilkan, kesesuaian pilihan poliklinik, serta kecepatan dalam memperoleh nomor antrean merupakan aspek yang dapat memengaruhi pengalaman pasien dalam menggunakan APM. Apabila sistem sulit dipahami atau informasi yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, pasien dapat mengalami kesulitan dan masih memerlukan bantuan petugas (Vitriani et al., 2025).

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, masih ditemukan kendala dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Beberapa pasien, terutama yang baru pertama kali menggunakan mesin, mengalami kesulitan dalam memahami tahapan pengambilan nomor antrean. Selain itu, belum tersedia petunjuk penggunaan APM di area anjungan yang dapat dijadikan panduan bagi pasien. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pasien masih memerlukan bantuan petugas dalam menggunakan APM secara mandiri.



Gambar 1. 1 Kondisi Lingkungan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Sumber: Dokumentasi peneliti

Kendala lainnya adalah ditemukannya pasien yang mengalami kesalahan dalam memilih poliklinik tujuan. Berdasarkan hasil pengamatan, pilihan poliklinik pada mesin APM masih ditampilkan secara umum, sedangkan pelayanan rawat jalan mencakup layanan subspesialis. Hal ini dapat menyulitkan pasien dalam menentukan poliklinik yang sesuai dengan tujuan pemeriksaannya. Permasalahan

tersebut menunjukkan perlunya perhatian terhadap kejelasan informasi dan kemudahan penggunaan APM agar pasien dapat memahami tahapan penggunaan serta memilih poliklinik tujuan dengan tepat. Tampilan menu poliklinik pada mesin APM di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Tampilan Menu Poliklinik pada Mesin APM di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang
Sumber: Dokumentasi peneliti

Permasalahan dalam penggunaan APM tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap pengalaman pasien sebagai pengguna sistem. Kesulitan dalam memahami tahapan penggunaan dan menentukan poliklinik tujuan dapat berkaitan dengan penilaian pasien terhadap kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi pada APM. Namun, hasil pengamatan awal tersebut belum dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kepuasan pasien untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap penggunaan APM berdasarkan aspek isi informasi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini mencakup lima variabel, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Kelima variabel tersebut dapat digunakan untuk memperoleh gambaran kepuasan pasien terhadap penggunaan APM dari berbagai aspek. Hasil pengukuran diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek penggunaan APM yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan PKL, yaitu kesulitan pasien dalam menggunakan APM, belum tersedianya petunjuk penggunaan, serta adanya kesalahan dalam pemilihan poliklinik tujuan, penelitian mengenai kepuasan pasien perlu dilakukan untuk mengetahui penilaian pasien terhadap penggunaan APM. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi pada mesin APM. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang".

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL

Melakukan Evaluasi Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan metode EUCS di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL

1. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel *content* (isi)
2. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan)
3. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel *format* (tampilan)
4. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan pengguna)
5. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu)

1.2.3 Manfaat Praktek Kerja Lapang

1. Bagi Peneliti

   Menambah wawasan, pengalaman, dan pemahaman peneliti mengenai evaluasi kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan pasien rawat jalan, khususnya penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), serta

sebagai sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi Rumah Sakit
   a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dalam meningkatkan kualitas penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), khususnya dari aspek isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.
   b. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna APM serta aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kemudahan dan ketepatan pasien dalam memperoleh nomor antrean dan menentukan poliklinik tujuan.
   c. Sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan dan mendukung proses awal pelayanan pasien yang berkaitan dengan ketepatan informasi pelayanan.
3. Bagi Politeknik Negeri Jember

   Menjadi bahan referensi dan tambahan wawasan bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya, khususnya dalam bidang Manajemen Informasi Kesehatan terkait evaluasi kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pasien dan proses administrasi pelayanan kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Praktik Kerja Lapang ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Saiful Anwar yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprapto No.2, Klojen, Kecamatan Klojen, Kota , Jawa Timur 65112. Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapang yaitu pada tanggal 3 Agustus 2026 sampai dengan 24 Oktober 2026.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem berdasarkan lima variabel, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan

penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Pengukuran dilakukan berdasarkan persepsi pasien sebagai pengguna APM melalui kuesioner.

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode EUCS. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

1.4.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

A. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari pasien sebagai pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan lima variabel dalam metode EUCS, yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness.* Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diolah melalui tahap collecting dan scoring berdasarkan jawaban responden pada setiap pernyataan.

B. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data kunjungan pasien rawat jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang serta sumber lain yang mendukung pelaksanaan penelitian. Data tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai penggunaan layanan pendaftaran pasien rawat jalan dan mendukung uraian latar belakang penelitian.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh penilaian pasien sebagai pengguna APM terhadap penggunaan mesin berdasarkan lima variabel dalam metode EUCS, yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness.*

Setiap pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 4 tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial dengan memberikan pilihan jawaban yang memiliki tingkatan tertentu (Katili et.al, 2025). Kuesioner diberikan kepada pasien yang menggunakan APM di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Hasil pengisian kuesioner selanjutnya dikumpulkan dan diberikan skor sesuai dengan pilihan jawaban responden untuk memperoleh nilai kepuasan pada masing-masing variabel EUCS.