



Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung

Dwi Rosmawati

Universitas Negeri Raden Intan Lampung

dwirosmawati@radenintan.ac.id

Keywords:

APM Machine , BPJS Kesehatan, Evaluation, Participant Satisfaction,

ABSTRACT

The Health Social Security Organizing Agency (BPJS Kesehatan) has implemented an Independent Patient Queuing Machine (APM) which is a tool to verify the identity of participants and prevent claim fraud and carry out the registration process for old and new patients independently without having to queue at the registration counter. This study aims to evaluate the application of the APM machine to the satisfaction of BPJS Health participants at Hermina Lampung Hospital. This type of research is quantitative research with a survey approach. Quantitative study research with a cross-sectional approach. This study took a population of all patients who had used APM at Hermina Lampung Hospital. A sample of 50 respondents was randomly selected using the Slovin formula. Data was collected through a closed questionnaire. The results showed that the level of satisfaction of the APM machine related to content showed a Satisfied category (30%), related to the format showed a Moderately Satisfied category (30%), related to Accuracy showed a Moderately Satisfied category (28%), related to Timeline showed a Moderately Satisfied category (26%) and user convenience on the APM machine showed a Satisfied category (28%). Based on the survey results, the level of user satisfaction with the APM machine at Hermina Lampung Hospital is overall quite high. Research suggestions for periodic training for staff and socialization to users, routine maintenance to keep the machine optimal, and development of new features that are more user-friendly.

Kata Kunci

BPJS Kesehatan, Evaluasi Mesin APM, Kepuasan Peserta,

ABSTRAK

Antrian panjang sering terjadi pada loket registrasi pasien rawat jalan dikarenakan jumlah loket yang tidak memadai dan pelayanan pasien yang melebihi waktu standar. Padahal seharusnya untuk estimasi waktu pelayanan untuk pasien lama 2 menit dan pasien baru 5 menit. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) telah menerapkan Mesin Antrian Pasien Mandiri (APM) yang merupakan alat untuk memverifikasi identitas peserta dan mencegah penipuan klaim dan melakukan proses pendaftaran pasien lama maupun pasien baru secara mandiri tanpa harus melakukan antri di loket pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan mesin APM terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Hermina Lampung. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian kajian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Penelitian ini mengambil populasi dari seluruh pasien yang telah menggunakan APM di Rumah Sakit Hermina Lampung. Sampel sebanyak 50 responden dipilih secara acak menggunakan rumus *Slovin*. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mesin APM terkait konten menunjukkan katagori Puas (30%), terkait format menunjukkan katagori Cukup Puas (30%), terkait Akurasi menunjukkan katagori Cukup Puas (28%), terkait Timeline menunjukkan katagori Cukup Puas (26%) dan kemudahan pengguna pada mesin APM menunjukkan katagori Puas (28%). Berdasarkan

hasil survei didapatkan kesimpulan tingkat kepuasan pengguna terhadap mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung secara keseluruhan cukup tinggi. Saran untuk pihak RS harus diadakan pelatihan berkala bagi staf dan sosialisasi kepada pengguna, pemeliharaan rutin untuk menjaga mesin tetap optimal, serta pengembangan fitur-fitur baru yang lebih user-friendly.

Korespondensi Penulis:

Dwi Rosmawati
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Jl. Imam Bonjol Gg. Waluh, Kemiling, Bandar
Lampung
Telepon : +62812-1541-0404
Email: dwirosmawati@radenintan.ac.id

Submitted : 07-08-2024; Accepted : 15-10-2024

Published : 01-11-2024

*Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)*

1. PENDAHULUAN

Permasalahan panjangnya antrian di layanan kesehatan merupakan isu global yang kompleks. Seiring dengan peningkatan populasi dunia dan harapan hidup yang semakin panjang, beban kerja pada fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, semakin meningkat. Antrian panjang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, tetapi juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

Beberapa tahun terakhir, sektor kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan, ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Meningkatnya jumlah peserta ini berbanding lurus dengan peningkatan volume kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit. Peningkatan volume kunjungan ini seringkali menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya adalah panjangnya waktu tunggu pasien dalam mengakses layanan.

Diera digitalisasi yang semakin pesat, sektor kesehatan juga terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. [1] Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan. Salah satu inovasi yang telah banyak diterapkan di rumah sakit adalah mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). [2] Mesin ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien, mengurangi waktu tunggu, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Mesin Antrian Pasien Mandiri (APM) merupakan alat untuk melakukan proses pendaftaran pasien lama maupun pasien baru secara mandiri tanpa harus melakukan antri di loket pendaftaran.[3] Secara tidak langsung, Mesin APM dapat memangkas proses antrian yang panjang di loket pendaftaran.[4] Dengan adanya mesin ini pasien dapat melakukan proses pendaftaran dengan waktu yang singkat dan pasien langsung bisa menentukan poli pemeriksaan yang dituju.

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, banyak rumah sakit mulai menerapkan sistem pendaftaran pasien secara mandiri melalui mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) telah memberikan akses layanan kesehatan yang lebih luas bagi masyarakat Indonesia. Namun, peningkatan jumlah peserta JKN-KIS juga berdampak pada meningkatnya beban kerja di rumah sakit. [5] Antrian panjang dan waktu tunggu yang lama menjadi keluhan umum yang sering dihadapi oleh pasien. Mesin APM diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan.

Di Provinsi Lampung, sebagai salah satu provinsi dengan jumlah penduduk yang cukup besar, permasalahan antrian panjang di rumah sakit juga menjadi isu yang sering dikeluhkan masyarakat. Implementasi APM di rumah sakit-rumah sakit di Lampung masih bervariasi. Mesin APM diharapkan dapat mempercepat proses pendaftaran pasien, mengurangi kesalahan administrasi, dan memberikan kemudahan bagi pasien untuk mengakses layanan. Namun, keberhasilan penerapan mesin APM tidak hanya diukur dari sisi efisiensi, tetapi juga dari perspektif kepuasan pasien. [6]

Rumah sakit Hermina Lampung merupakan salah satu rumah sakit swasta yang menjadi rujukan Tipe B untuk pasien BPJS. Banyaknya pasien BPJS setiap harinya yang mengantri di Loker 4 menyebabkan penumpukan antrean pasien sehingga waktu tunggu antrean semakin lama. Dengan adanya dua Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang terintegrasi dengan sistem rekam medis elektronik, Rumah Sakit Hermina Lampung telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Teknologi ini secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien dan meminimalisir antrian panjang yang kerap terjadi pada proses pendaftaran manual.

Berdasarkan data antrean poli di RS Hermina Lampung untuk periode Januari hingga Juni 2024, terlihat bahwa Poli Penyakit Dalam dan Rehabilitasi Medik memiliki jumlah antrean tertinggi dengan masing-masing 563 pasien. Poli Saraf mengikuti dengan 524 pasien, sementara Poli Paru mencatat 506 antrean. Poli dengan jumlah antrean yang relatif lebih rendah di antaranya adalah Bedah Anak (38 pasien), Urologi (32 pasien), dan Orthopedi (26 pasien). Data ini menunjukkan variasi yang signifikan dalam beban antrean di berbagai poli, yang mungkin mencerminkan kebutuhan pelayanan kesehatan yang berbeda di kalangan pasien RS Hermina Lampung. [7]

Implementasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di rumah sakit memang memberikan kemudahan, namun masih terdapat beberapa kendala. Dari hasil prasurvey salah satunya kendalanya adalah kurangnya sosialisasi kepada pasien mengenai cara penggunaan APM di Rumah Sakit Hermina Lampung, sehingga banyak pasien yang kebingungan dan membutuhkan bantuan petugas. Selain itu, kurangnya panduan yang jelas dalam sistem APM juga dapat menghambat kelancaran proses pendaftaran dan mengurangi kepuasan pengguna. Kendala teknis seperti gangguan koneksi BPJS juga sering terjadi, menyebabkan terhambatnya pelayanan pendaftaran dan beralihnya kembali ke sistem manual yang lebih lambat. [8]

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana kualitas sistem APM mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Lampung. Penelitian ini relevan dilakukan karena APM merupakan salah satu inovasi teknologi informasi yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Lampung.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. [9] Sampel penelitian terdiri dari pasien yang telah menggunakan mesin anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Hermina Lampung. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data, yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap berbagai aspek mesin pendaftaran mandiri, termasuk konten, format, akurasi, timeline dan kemudahan pengguna. [10]

Penelitian ini merupakan kajian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) [11] dengan uji Analisis Uji *Chi-Square* yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung pada bulan Juni 2024.

Penelitian ini mengambil 101 populasi dari seluruh pasien yang telah menggunakan APM di Rumah Sakit Hermina Lampung. Sampel sebanyak 50 responden dipilih secara acak menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut : [12]

$$\begin{aligned}n &= N / (1 + N * e^2) \\n &= 101 / (1 + 101 * 0,1^2) \\n &= 101 / (1 + 1.01) \\n &= 101 / 2.01 \\n &= 50 \text{ sampel}\end{aligned}$$

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	60 %
Perempuan	20	40 %
Usia		
20-35 Tahun	14	28 %
35-50 Tahun	23	46 %
50-65 Tahun	13	26 %
Pekerjaan		
PNS	8	16 %
Non PNS	11	22 %
Swasta	17	34 %
IRT	8	16 %
Belum Bekerja	6	12 %
Pendidikan Terakhir		
SMA	27	54 %
Diploma	16	32 %
Sarjana/Magister	7	14 %
Lama Penggunaan		
1-5 kali	16	32 %
5-10 kali	23	46 %
>10 kali	11	22 %
Informasi APM		
Sudah	32	64%
Belum	18	36%

Berdasarkan table di atas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian jenis kelamin laki-laki (60%) lebih banyak dari pada perempuan (40%), usia responden paling banyak 35-50 tahun (46%), pekerjaan paling banyak swasta (34%), pendidikan terbanyak SMA (54%) , lama penggunaan mesin APM 5-10 kali (46%) dan sebanyak 36% responden belum mendapatkan informasi tentang mesin APM.

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pengguna

Kepuasan	Konten	%	Format	%	Akurasi	%	Timeline	%	Kemudahan Pengguna	%
Sangat Puas	10	20%	8	16%	12	24%	9	18%	11	22%
Puas	15	30%	12	24%	10	20%	11	22%	14	28%
Cukup Puas	12	24%	15	30%	14	28%	13	26%	10	20%
Tidak Puas	8	16%	10	20%	9	18%	11	22%	9	18%
Sangat Tidak Puas	5	10%	5	10%	5	10%	6	12%	6	12%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Berdasarkan dari table 3 di atas terkait konten pada mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung mendapatkan tingkat kepuasan dengan katagori Puas sebanyak 30%, terkait format pada mesin APM mendapatkan tingkat kepuasan dengan katagori Cukup Puas sebanyak 30%, terkait Akurasi pada mesin APM mendapatkan tingkat kepuasan dengan katagori Cukup Puas sebanyak 28%, terkait Timeline pada mesin APM mendapatkan tingkat kepuasan dengan katagori Cukup Puas sebanyak 26% dan kemudahan pengguna pada mesin APM mendapatkan tingkat kepuasan dengan katagori Puas sebanyak 28%.

4. PEMBAHASAN

Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) telah menjadi bagian integral dari layanan kesehatan modern, khususnya di rumah sakit. APM dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pasien dalam proses pendaftaran.

1. Konten

Konten yang disajikan pada mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung berperan penting dalam memudahkan pasien, meningkatkan efisiensi, dan kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan. Mayoritas responden merasa puas (30%) dan sangat puas (20%) dengan konten yang disajikan pada mesin APM, menunjukkan bahwa konten yang diberikan sudah cukup informatif dan membantu. Responden yang merasa cukup puas (24%) menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan kualitas konten agar lebih memenuhi ekspektasi pengguna. Persentase responden yang merasa tidak puas (16%) dan sangat tidak puas (10%) mengindikasikan adanya beberapa aspek konten yang perlu diperbaiki.

Menurut Harahap & Putra (2019) bahwa manusia cenderung menangkap atau menilai sesuatu terhadap apa yang mereka lihat, dengar, sentuh, cium dan rasakan oleh panca indera mereka yang disebut sebagai salah satu pesan non verbal. [13] Kualitas konten yang ditampilkan pada mesin ini memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama peserta BPJS Kesehatan. [14]

Mayoritas responden di Rumah Sakit Hermina Lampung merasa puas atau cukup puas dengan konten yang disajikan pada mesin APM. Menurut peneliti tingginya persentase kepuasan ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sudah cukup memadai dan memenuhi ekspektasi pengguna. Konten yang disajikan di mesin APM harus informatif dan relevan dengan kebutuhan peserta BPJS Kesehatan. Informasi yang jelas mengenai prosedur pendaftaran, lokasi layanan, dan jadwal dokter sangat membantu dalam mengurangi kebingungan dan ketidaknyamanan.

2. Format

Format mencakup aspek visual dan tata letak informasi pada layar mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung yang sangat berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan dan kenyamanan peserta dalam mengakses layanan pendaftaran mandiri. Persentase pengguna yang merasa puas (24%) dan sangat puas (16%) menunjukkan bahwa format yang digunakan pada mesin APM cukup efektif dan diterima baik oleh sebagian besar pengguna. Mayoritas responden merasa cukup puas (30%) terhadap format, mengindikasikan bahwa meskipun formatnya cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan agar dapat lebih memenuhi harapan pengguna. Sebagian pengguna merasa tidak puas (20%) dan sangat tidak puas (10%) terhadap format, menandakan adanya beberapa aspek desain dan tata letak yang perlu diperbaiki.

Menurut Mutia Mayang (2023) dalam penelitiannya pelayanan dibidang format yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pasien, dikarenakan format yang tersedia dimenu APM belum memenuhi semua kebutuhan pasien Rawat Jalan, dimana sebaiknya terdapat pilihan menu untuk pasien baru yang ingin rawat jalan dan menu asuransi, sedangkan realita format menu di APM hanya dapat digunakan untuk membantu mempercepat layanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien dengan jaminan umum dan jaminan BPJS Kesehatan.[14]

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sebagian besar pengguna merasa cukup puas di Rumah Sakit Hermina Lampung dengan format yang digunakan. Menurut peneliti, hal ini mengindikasikan bahwa desain dan tata letak informasi pada mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung sudah cukup baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih user-friendly. Tata letak informasi harus dirancang sedemikian

rupa sehingga memudahkan peserta dalam menavigasi menu dan menemukan informasi yang mereka butuhkan. [16] Tata letak yang intuitif mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi penggunaan. Navigasi yang jelas dan sederhana sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia dapat menggunakan mesin APM tanpa kesulitan. Menyediakan petunjuk penggunaan yang jelas dan ringkas di setiap langkah proses pendaftaran dapat membantu mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

3. Akurasi

Akurasi mencakup ketepatan dan keandalan informasi yang diberikan oleh mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung, yang sangat penting untuk memastikan bahwa peserta mendapatkan layanan yang mereka butuhkan tanpa kesalahan atau kebingungan. Sebagian besar responden merasa cukup puas (28%) dan sangat puas (24%) dengan akurasi informasi yang disajikan oleh mesin APM. Hal ini menunjukkan bahwa mesin APM telah berhasil menyediakan informasi yang tepat dan andal. Persentase responden yang merasa puas (20%) juga cukup signifikan, menandakan bahwa meskipun akurasi informasi sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Responden yang merasa tidak puas (18%) dan sangat tidak puas (10%) menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dengan ketepatan informasi yang perlu diperbaiki.

Menurut Mutia Mayang (2023) dalam hasil penelitiannya terlalu tingginya ketidakpuasan pasien pada keakuratan system anjungan pendaftaran mandiri, sering terjadinya error pada situs yang ada di anjungan pendaftaran mandiri dan masih adanya kesalahan kesalahan pada system [6]

Pengguna APM di Rumah Sakit Hermina Lampung umumnya merasa puas dengan akurasi informasi yang disajikan. Peneliti menyimpulkan akurasi yang tinggi penting untuk membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh mesin APM. Akurasi informasi pada mesin APM sangat penting, terutama terkait dengan jadwal dokter, ketersediaan layanan, dan status pendaftaran. [17] Informasi yang diberikan harus selalu diperbarui secara real-time untuk menghindari kesalahan dan kebingungan. Mesin APM harus terintegrasi dengan sistem informasi rumah sakit untuk memastikan sinkronisasi data dan meminimalkan kemungkinan ketidaksesuaian informasi.

4. Timeline

Timeline mencakup seberapa cepat dan efisien mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung dalam menangani berbagai proses yang diperlukan oleh pengguna. Persentase pengguna yang merasa sangat puas (18%) dan puas (22%) menunjukkan bahwa timeline yang diterapkan oleh mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung cukup efisien dan memadai bagi sebagian besar pengguna. Mayoritas responden merasa cukup puas (26%) dengan timeline, mengindikasikan bahwa meskipun waktu proses sudah cukup baik, ada ruang untuk peningkatan agar lebih optimal. Responden yang merasa tidak puas (18%) dan sangat tidak puas (16%) terhadap timeline menandakan adanya beberapa aspek waktu tunggu yang perlu diperbaiki.

Menurut Septiani dkk. (2020) menyebutkan bahwa ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini sejalan dengan penelitian Chairunnisa (2020) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan sangat penting dan diperlukan karena ketepatan waktu sangat berpengaruh serta merupakan bagian penting dari mutu pelayanan.[18]

Waktu respons mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung juga mendapat tanggapan yang cukup positif dari pengguna, namun peneliti berpendapat ada sebagian yang merasa perlu adanya peningkatan dalam kecepatan pelayanan. Kecepatan dalam memproses pendaftaran dan layanan lainnya adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna. Mesin APM yang mampu memproses data dengan cepat dan efisien akan meningkatkan pengalaman pengguna. Mengurangi waktu tunggu di setiap langkah proses pendaftaran akan membuat pengguna merasa lebih puas dan nyaman.

5. Kemudahan Pengguna

Kemudahan pengguna mencakup seberapa mudah dan intuitif mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung digunakan oleh peserta untuk berbagai keperluan seperti pendaftaran, pengecekan jadwal, dan informasi lainnya. Sebagian responden merasa cukup puas (20%), menandakan bahwa meskipun mesin APM sudah cukup mudah digunakan, ada beberapa area yang bisa ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Persentase responden yang merasa tidak puas (18%) dan sangat tidak puas (12%) menunjukkan adanya beberapa kesulitan atau hambatan yang dialami oleh pengguna saat menggunakan mesin APM.

Menurut Mutia Mayang (2023) dalam penelitiannya hasil uji statistik bahwasanya variabel ease of use tidak memiliki pengaruh terhadap respon pasien, akan tetapi pada kejadian sebenarnya masih banyaknya pasien yang belum mengerti dalam penggunaan sistem pada anjungan pendaftaran mandiri (APM).[6] Maka dari itu menurut peneliti bahwa masih terdapatnya pasien belum mengerti menggunakan anjungan pendaftaran mandiri saat melakukan pendaftaran dirumah sakit sehingga menimbulkan ketidakpuasan tersendiri pada pasien. [19]

Kemudahan dalam penggunaan mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung adalah salah satu aspek yang paling dihargai oleh pengguna. Menurut peneliti persentase tinggi pada kategori puas menunjukkan bahwa mesin APM dirancang dengan mempertimbangkan kenyamanan pengguna. Antarmuka mesin APM harus dirancang dengan sederhana dan jelas, sehingga mudah dimengerti oleh semua kalangan pengguna, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi.[20] Menyediakan panduan penggunaan yang mudah diakses dan dipahami, baik dalam bentuk visual maupun teks, akan membantu pengguna menjalani proses dengan lebih lancar.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung secara keseluruhan cukup tinggi. Mayoritas responden merasa puas dengan relevansi, format, akurasi, dan kecepatan informasi yang disajikan. Antarmuka pengguna juga dinilai intuitif dan mudah digunakan. Meski demikian, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan seperti penyediaan panduan yang lebih jelas dan peningkatan aksesibilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus. Secara umum, mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan efisiensi layanan.

6. SARAN

Saran penelitian untuk terus meningkatkan kinerja mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung dan kepuasan pengguna, rumah sakit perlu melakukan beberapa langkah optimasi. Di antaranya adalah pelatihan berkala bagi staf dan sosialisasi kepada pengguna, pemeliharaan rutin untuk menjaga mesin tetap optimal, serta pengembangan fitur-fitur baru yang lebih user-friendly. Selain itu, pengumpulan umpan balik pengguna secara berkala sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan memastikan mesin APM di Rumah Sakit Hermina Lampung selalu relevan dengan kebutuhan pengguna.

7. REFERENSI

- [1] Hardiansyah., *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- [2] N. Marliana, C. Widyarningsih, and H. Istiqlal, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS," *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol. 7, no. 1, pp. 65–77, 2023, doi: 10.52643/marsi.v7i1.2931.
- [3] BPPSDMK, *Bahan Ajar RMIK: Manajemen Informasi Kesehatan II*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya, 2017.
- [4] B. Abdurahman, D., & Budiman, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode EndUser Computing Satisfaction.," *INFOTECH Journal*, 6, 10–17., 2020.
- [5] R. Safarina, "Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Lukas Bangkalan," *Naskah Publ.*, 2023.
- [6] M. M. Sari, H. Ismainar, V. Irfana, R. Sarmida, and C. Simanjuntak, "Anjungan Pendaftaran Mandiri Dirumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2023," vol. 8, no. April, pp. 1207–1222, 2024.
- [7] D. Monitoring, A. Online, B. Rumah, and S. Hermina, "DASHBOARD MONITORING ANTREAN ONLINE BPJS RUMAH SAKIT HERMINA GROUP v.2.0.0," no. 1, p. 3.
- [8] Y. Fitriyah, S. Mazaya, and I. Ardiani, "Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo," *Pros. Semin. Inf. Kesehat. Nas.*, pp. 255–260, 2023.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta., 2017.

- [10] F. and C. Tjiptono, *Service, Quality, and Satisfaction*. 3rd edn., 2011.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kesehatan*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [12] H. Fauzi, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- [13] P. P. Purba, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta," *Infokes J. Ilm. Rekam Medis dan Inform. Kesehatan*, vol. 12, no. 1, pp. 44–48, 2022, doi: 10.47701/infokes.v12i1.1307.
- [14] I. P. Agus Widiantara, N. N. Karuniati, and M. Noor, "Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Untuk Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara Di Denpasar," *J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, pp. 9–24, 2023, doi: 10.52318/jisip.2023.v37.1.2.
- [15] I. W. G. Sabdana, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).," *J. Ilmu Komput. Indones.* 4(1), 3–4., 2019.
- [16] L. Rumana, N. A., Putra, D. H., Widjaja and R. Maharami, I., & Hidayat, "Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati. 4(1).," 2021.
- [17] N. A. Nurazizzah, R. Yulida, H. N. Seha, and P. P. Indonesia, "Jurnal Kesmas Prima Indonesia PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI RS NUR," vol. 8, no. 2, pp. 1–6, 2024.
- [18] Angelina, L. Widjaja, N. A. Rumana, and P. Fannya, "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang," *J. Educ. Innov. Public Heal.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2024.
- [19] S. Rahayu, "Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates Kulon Progo.," *Karya Tulis Ilmiah*, 1– 68., 2018.
- [20] aini Uswatun Chasanah *et al.*, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali Analysis Of Patient Satisfaction On Online Registration System Compared To Onsite Registration Systemat Pandan Arang Boyolali Hos," *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, vol. 3, no. 3, p. 1, 2023.