

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Teknologi informasi telah menjadi bagian dalam sektor kesehatan tidak hanya mempercepat dalam bidang administrasi. Secara klinis, teknologi berkontribusi dalam meningkatkan akurasi diagnosis yang secara tidak langsung dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dalam aspek manajemen rumah sakit, teknologi informasi dalam Sistem Informasi Rumah Sakit membantu dalam pengelolaan jadwal dokter, ketersediaan kamar rawat inap, serta distribusi obat dan alat medis (Lubis and Pratama, 2025). Teknologi informasi berkontribusi dalam menyederhanakan alur kerja yang ada di rumah sakit dengan proses akses data pasien secara *real-time* melalui rekam medis elektronik sehingga memudahkan dokter dalam proses pengambilan keputusan.

Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi inovasi penting dalam era digitalisasi pelayanan saat ini, RME berperan tidak hanya sebagai alat pencatatan data pasien secara elektronik, melainkan juga sebagai sistem informasi terintegrasi yang membantu proses pengambilan keputusan klinis secara cepat dan tepat (Rosmita *et al.*, 2025). Implementasi RME didasarkan pada Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 yang mewajibkan seluruh fasyankes untuk menerapkan rekam medis elektronik, pada bagian pendaftaran memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan melalui RME, transformasi dari rekam medis manual ke rekam medis

elektronik dalam pengisian rekam medis didukung oleh implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan (Ayuni, Ikawati and Ansyori, 2024).

Sistem pendaftaran online terdiri dari web atau aplikasi seperti *WhatsApp*, *Telegram*, *SMS gateway* agar pasien tidak perlu antre di rumah sakit terlalu lama (Rohman and Marsilah, 2022). Sistem pendaftaran online berfungsi untuk mendapatkan nomor antrean secara online, untuk mendapatkan karcis nomor antrean, pasien harus datang ke rumah sakit dan mencetak karcis nomor antrean melalui mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM merupakan sebuah sistem otomatis yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran unit rawat jalan secara mandiri tanpa harus mengambil antrean manual (Adiffa and Masturoh, 2022). Fitur yang dimiliki mesin APM berupa cetak nomor antrean pendaftaran mandiri untuk pasien lama dan pasien BPJS, layar *touchscreen*, barcode, scanner, printer, dan cetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) (Sabrina Mutia, Henny Maria and Azlina, 2021). Pendaftaran secara manual tanpa menggunakan mesin APM dapat menimbulkan permasalahan antara lain terjadinya penumpukan pasien di ruang tunggu karena pendaftaran berlangsung lama, sehingga berpotensi menimbulkan kerumunan dan dikhawatirkan dapat menularkan penyakit kepada orang (Adiffa and Masturoh, 2022). Mesin APM memiliki peran dalam

keselamatan pasien dengan mengurangi risiko angka penularan penyakit di ruang tunggu pendaftaran di fasyankes.

Keberadaan APM memiliki tujuan untuk mempermudah dalam pendaftaran pasien, pada proses implementasi APM masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna yang menyebabkan hambatan dalam proses pendaftaran pasien. Kendala pada mesin APM di RSUD Pakuwon Sumedang menyatakan bahwa nomor antrean tidak bisa dicetak akibat jaringan SIMRS yang error, mesin print rusak proses *bridging* pada APM terhambat apabila terdapat pembaruan dari BPJS pusat. Namun, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek isi adalah 89,22%, aspek ketepatan 87,60%, aspek format 88,37%, aspek ketepatan waktu 86,98%, dan aspek kemudahan penggunaan 88,50%, sehingga secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien adalah 84,30% (Adiffa and Masturoh, 2022).

Hasil penelitian di Rumah Sakit Hernia Lampung menunjukkan tingkat kepuasan mesin APM terkait konten menunjukkan kategori Puas (30%), terkait format menunjukkan kategori Cukup Puas (30%), terkait Akurasi menunjukkan kategori Cukup Puas (28%), terkait *Timeliness* menunjukkan kategori Cukup Puas (26%) dan kemudahan pengguna pada mesin APM menunjukkan kategori Puas (28%) menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mesin APM yang cukup tinggi (Rosmawati, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada 23 Oktober 2025, dari hasil wawancara bersama petugas rekam medis didapatkan informasi bahwa mesin APM di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

diimplementasikan pada tahun 2022 dengan tujuan untuk mengurangi antrean serta mempercepat layanan. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada 10 pengunjung pengguna APM di RSUD Rajawali Citra, diperoleh 40% pengguna APM tidak memiliki keluhan terkait mesin APM, sedangkan 60% lainnya merasa bingung dengan cara penggunaan APM dengan alasan seperti panduan yang kurang jelas dan tulisan yang berukuran kecil, terutama pada pasien lansia yang perlu dibantu oleh satpam dalam melakukan pendaftaran. Keluhan lainnya yaitu terkait jarak mesin APM yang terlalu jauh dengan bagian pendaftaran, serta layar yang kurang responsif. Sehingga, kebingungan yang terjadi pada pengguna dalam menggunakan APM dapat berdampak pada rendahnya kepuasan terhadap pelayanan digital yang disediakan rumah sakit. Terlepas dari permasalahan tersebut, di RSUD Rajawali Citra belum pernah terdapat penelitian terkait kepuasan pengguna mesin APM. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam penggunaan APM, penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang mencakup dimensi *Content* (isi), *format* (tampilan), *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (kemudahan pengguna).

Pengujian secara simultan pada dimensi metode EUCS menunjukkan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan (Muthmainnah *et al.*, 2025). EUCS memberikan pendekatan yang holistik dan terfokus pada pengguna akhir (Putra, Indah and Firdaus, 2023). Metode EUCS memberikan hasil yang akurat dalam mengevaluasi kepuasan pengguna

dengan penilaian keseluruhan dari pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka. Melalui metode EUCS, diharapkan metode ini dapat memberikan analisis sesuai dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri melalui isi, tampilan, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”.

B. Rumusan Masalah

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) bertujuan untuk memudahkan pasien dalam proses pendaftaran dan mengurangi antrean. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada mesin APM di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra, terdapat pengguna yang merasa bingung menggunakan APM akibat panduan yang kurang jelas dan tulisan kecil, terutama lansia yang membutuhkan bantuan satpam. Kendala lain meliputi jarak APM yang jauh dari loket pendaftaran dan layar yang kurang responsif serta belum tersedia fitur verifikasi dan skrining kesehatan secara mandiri untuk pasien BPJS. Maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan pengguna Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui karakteristik pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan frekuensi penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *content* (isi).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *format* (tampilan).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *accuracy* (keakuratan).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *timeliness* (Ketepatan waktu).
- f. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna).

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini berlokasi di bagian pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – April 2026.

3. Ruang Lingkup Materi

Materi pada penelitian ini adalah mengenai faktor kepuasan pengguna sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Unit Rawat jalan bagian pendaftaran di RSUD Rajawali Citra.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan ilmu pengetahuan serta referensi untuk penelitian terkait tingkat kepuasan pengguna mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait tingkat kepuasan yang berguna bagi RSUD Rajawali Citra sebagai dasar pengembangan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman dan wawasan tentang tingkat kepuasan

penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSU Rajawali Citra.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menggunakan Metode EUCS di RSU Rajawali Citra” terdapat penelitian yang hampir serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Penelitian
1.	Dwi Rosmawati (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung	Penelitian kajian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (<i>cross-sectional</i>).	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mesin APM terkait konten menunjukkan kategori Puas (30%), terkait format menunjukkan kategori Cukup Puas (30%), terkait Akurasi menunjukkan kategori Cukup Puas (28%), terkait Timeline menunjukkan kategori Cukup Puas (26%) dan kemudahan pengguna pada mesin APM menunjukkan kategori Puas (28%).	Persamaan: meneliti tentang tingkat kepuasan Perbedaan: metode penelitian, tempat dan waktu penelitian
2.	Nina Marlina, Cicilia Widyaningsih, Haidar Istiqlal (2023)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross-sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konten (0,070), variabel format (0,016), variabel timeline (0,000), variabel kemudahan (0,001) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sedangkan variabel akurasi	Persamaan: meneliti tentang mesin APM Perbedaan: meneliti tentang pengaruh variabel terhadap kepuasan, tempat dan waktu penelitian

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Penelitian
				(0,826) tidak memiliki pengaruh yang signifikan	
3.	Shiila Nika Adiffa, Imas Masturoh (2022)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022	Menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Karakteristik responden berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan, dan status keanggotaan. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek isi adalah 89,22%, aspek ketepatan 87,60%, aspek format 88,37%, aspek ketepatan waktu 86,98%, dan aspek kemudahan penggunaan 88,50%, sehingga secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien adalah 84,30%.	Persamaan: meneliti tentang tingkat kepuasan dan metode penelitian Perbedaan: tempat dan waktu penelitian
4.	Lina Nur Fatimah, Sri Wulandari, Wahyu Ratri Sukmaningsih (2025)	Analisis Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit UNS dengan Metode EUCS dan TAM	Penelitian ini menerapkan pendekatan analitik kuantitatif dengan desain potong lintang.	Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RS Universitas Sebelas Maret menunjukkan aspek konten (80%), akurasi (77%), dan tampilan (76%), aspek kemudahan (64%), dan aspek ketepatan waktu mencapai (79%). Untuk Tingkat penerimaan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek manfaat mencapai 80%, aspek kemudahan mencapai 73%, aspek sikap mencapai 77%, dan aspek niat mencapai 76%.	Persamaan: meneliti tentang tingkat kepuasan Perbedaan: metode penelitian, tempat dan waktu penelitian
5.	Alicya Mei Cahyani, Ayu Tyas Purnamasari	Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan	Metode penelitian deskriptif dengan	Hasil penelitian dari 30 responden pada masing – masing layanan rumah sakit	Persamaan: meneliti tentang APM

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Penelitian
	i, Bernadus Rudy Sunindya	Rawat Jalan RSUD Gambira Kota Kediri	pendekatan kuantitatif	berdasarkan rata – rata pada perbedaan lama waktu pasien saat menggunakan layanan APM yaitu 00.04 menit, sedangkan pada layanan TPPRJ yaitu 00.37 menit.	Perbedaan: Tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian