

***Overview of Patient Satisfaction Levels of Self-Registration Kiosks (APM)
Users at the Outpatient Installation of Prambanan Regional Hospital
Using the Service Quality Method (SERVQUAL)***

Vina Permata Sari¹. Anton Kristijono². Abdul Hadi Kadarusno³.

¹²³Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304, Mantrijeron Kota Yogyakarta,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55143

Email: vinapermatasari1306@gmail.com, kristijonoanton@gmail.com,
abdul.hadik@poltekkesjogja.ac.id

ABSTRACT

Background: The Self-Registration Kiosk (APM) is a technology-based service innovation used to improve the efficiency of outpatient registration services at Prambanan Regional Hospital. However, several obstacles in its utilization may affect patient satisfaction.

Objective: To describe the level of patient satisfaction among Self-Registration Kiosk (APM) users at the Outpatient Installation of Prambanan Regional Hospital using the Service Quality (SERVQUAL) method.

Method: This study employed a quantitative descriptive design with a cross-sectional approach. A total of 30 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected using a SERVQUAL questionnaire consisting of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed descriptively by calculating expectation scores, perception scores, and service quality gaps.

Result: The results showed that the average expectation score was 4.76 (Highly Expected), while the average perception score was 4.05 (Satisfied). SERVQUAL analysis indicated that all dimensions had negative gap values, with an overall average gap score of -0.602. The largest gap was found in the reliability dimension (-0.77), while the smallest gap was found in the responsiveness dimension (-0.06).

Conclusion: In general, patients were satisfied with the Self-Registration Kiosk (APM) service at Prambanan Regional Hospital. However, the service performance has not fully met patient expectations because all SERVQUAL dimensions showed negative gap values. Therefore, improvements are needed in system reliability and patient assistance during APM utilization.

Keywords: Patient Satisfaction, Self-Registration Kiosk, SERVQUAL, Outpatient Service, Service Quality.

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA ANJUNGAN
PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD PRAMBANAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL)**

Vina Permata Sari¹. Anton Kristijono². Abdul Hadi Kadarusno³.
¹²³Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304, Mantrijeron Kota Yogyakarta,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55143
Email: vinapermatasari1306@gmail.com, kristijonoanton@gmail.com,
abdul.hadik@poltekkesjogja.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Prambanan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam penggunaan APM yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Tujuan: Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prambanan berdasarkan metode *Service Quality* (SERVQUAL).

Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai harapan, persepsi, dan kesenjangan (*gap*).

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai harapan pasien sebesar 4,76 (Sangat Berharap), sedangkan rata-rata nilai persepsi sebesar 4,05 (Puas). Analisis SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif dengan rata-rata gap keseluruhan sebesar -0,602. Gap terbesar terdapat pada dimensi *reliability* (-0,77), sedangkan gap terkecil terdapat pada dimensi *responsiveness* (-0,06).

Kesimpulan: Secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Prambanan. Namun, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien karena seluruh dimensi SERVQUAL masih menunjukkan nilai gap negatif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada keandalan sistem serta pendampingan pasien dalam penggunaan APM.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Anjungan Pendaftaran Mandiri, SERVQUAL, Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan.