

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan yang memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif secara paripurna melalui penyediaan layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit wajib menyediakan pelayanan yang efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat agar dapat kepercayaan publik serta meningkatkan kepuasan pasien (Undang-Undang RI No. 17 Tahun, 2023).

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa mengharuskan mereka untuk di rawat inap di rumah sakit (Winata et al., 2025). Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, IRJ seringkali menjadi unit dengan volume pasien tertinggi di rumah sakit. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menuntut tersedianya pelayanan administrasi pendaftaran yang cepat, tepat, dan efisien, karena ketidakefektifan proses pendaftaran di instalasi rawat jalan dapat menimbulkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama sehingga berdampak pada kepadatan layanan serta menurunkan kepuasan pasien. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, rumah sakit mulai menerapkan digitalisasi pendaftaran melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), yaitu sistem pendaftaran berbasis mesin *self-service* yang memungkinkan pasien melakukan registrasi secara mandiri tanpa melalui loket manual,

yang terbukti mampu mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan serta kepuasan pasien (Aini & Sari, 2025).

Mesin APM ini sekilas seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat sebelumnya di rumah sakit) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Eligibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket pendaftaran. Dengan adanya APM ini diharapkan bisa memangkas antrean pendaftaran yang biasanya 1 hingga 2 jam menjadi 5 menit (Sabrina et al., 2021). Pasien yang mendaftar melalui APM tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrean, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis (Adiffa & Masturoh, 2022). Kualitas layanan APM dapat diukur melalui adaptasi lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* mencakup kondisi fisik mesin dan tampilan antarmuka yang mudah digunakan, sedangkan *reliability* berkaitan dengan keandalan sistem dan akurasi data pendaftaran. *Responsiveness* tercermin dari kecepatan pemrosesan data dan kemampuan sistem menangani kendala, *assurance* berkaitan dengan keamanan data serta keabsahan registrasi, dan *empathy* diwujudkan melalui desain sistem yang ramah pengguna dan mudah dipahami. Optimalisasi kelima dimensi tersebut penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan

kualitas pelayanan mandiri, kepuasan pasien, serta efisiensi layanan secara berkelanjutan (Alfina & Irda, 2025).

Service Quality (SERVQUAL) merupakan ukuran kualitas layanan yang didasarkan pada perbandingan antara harapan pelanggan (*expectations*) dan persepsi pelanggan (*perceptions*) terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan dikatakan baik apabila persepsi pelanggan sama dengan atau melebihi harapan mereka, sedangkan kualitas layanan dinilai rendah apabila persepsi yang diterima lebih kecil dari harapan. Untuk mengukur kualitas layanan, Parasuraman mengembangkan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang digunakan untuk menilai berbagai aspek layanan secara menyeluruh. Metode SERVQUAL memiliki manfaat untuk mengukur kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan, sehingga dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (Parasuraman et al, 1988). Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan inovasi digital pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa melalui loket manual. Penerapan APM terbukti mampu mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrean, serta menurunkan beban kerja petugas pendaftaran. Namun, dalam pelaksanaannya pemanfaatan APM belum sepenuhnya optimal, terutama

pada pasien lanjut usia yang masih mengalami keterbatasan dalam literasi teknologi, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis pada mesin dan jaringan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan berdampak pada tingkat kepuasan pasien pengguna APM (Alfina & Irda, 2025).

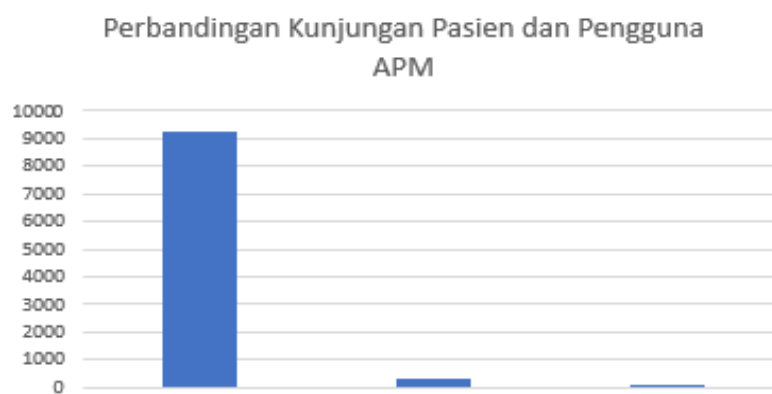
Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan rawat jalan pada dimensi *tangible* pasien merasa Puas karena nilainya berada di atas rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan. Sementara itu, pada dimensi *reliability*, tingkat kesesuaian yang mengindikasikan bahwa pasien merasa Kurang Puas terhadap kehandalan pelayanan. Dimensi *responsiveness* memperoleh tingkat kesesuaian yang juga menunjukkan kategori Kurang Puas, sedangkan dimensi *assurance* memiliki tingkat kesesuaian dalam kategori Kurang Puas. Berbeda dengan dimensi lainnya, dimensi *empathy* memperoleh tingkat kesesuaian yang menunjukkan bahwa pasien merasa Puas terhadap empati petugas. Selain itu, hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang (Eninurkhatun *et al.*, 2017).

RSUD Prambanan merupakan fasilitas kesehatan milik pemerintah daerah yang sangat penting untuk memberikan layanan medis kepada penduduk Kabupaten Sleman dan daerah sekitarnya. RSUD Prambanan

telah mengadopsi inovasi digital melalui penerapan APM sejak tahun 2023 untuk mempermudah proses rawat jalan. Namun, karakteristik pasien yang sebagian besar merupakan kelompok usia lanjut menyebabkan tingkat pemanfaatan APM belum optimal. Lansia sering kesulitan dalam penggunaan teknologi sehingga lebih memilih loket manual yang di bantu petugas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 4 Desember 2025 melalui observasi dan wawancara dengan kepala rekam medis didapatkan hasil permasalahan yang muncul terkait dengan mesin APM seperti kurangnya minat masyarakat pada mesin APM, pasien kurang terbiasa dengan menggunakan teknologi sehingga lebih memilih loket manual yang di bantu oleh petugas. Selain itu, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap pelaksanaan dan kualitas pelayanan APM, serta belum tersedia standar mutu maupun kebijakan khusus yang mengatur penggunaan dan optimalisasi APM di RSUD Prambanan. Hal ini berdampak pada tingkat pemanfaatan APM yang masih rendah. RSUD Prambanan telah mengadopsi inovasi digital melalui penerapan APM sejak tahun 2023 untuk mempermudah proses rawat jalan dan saat ini memiliki dua unit mesin APM. Berdasarkan laporan data Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan, tercatat jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Januari hingga November tahun 2025 tercatat sebanyak 101.477 pasien. Dengan demikian, rata-rata kunjungan per bulan mencapai sekitar 9.225 pasien, jika dihitung berdasarkan total hari dalam

rentang Januari-November yaitu 334 hari, maka kunjungan pasien per hari mencapai sekitar 304 pasien. Namun, dari jumlah kunjungan tersebut, pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) masih tergolong rendah, karena rata-rata hanya sekitar 5 pasien per hari yang menggunakan APM.



Gambar 1. Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien dan Pengguna APM

Dengan jumlah kunjungan yang tinggi, keberadaan APM seharusnya mampu membantu mengurangi antrean pendaftaran, tetapi pemanfaatannya belum optimal karena sebagian pasien masih mengalami hambatan dalam pengoperasian APM.

Penelitian ini penting dilakukan karena melihat tingginya kunjungan IRJ, belum optimalnya pemanfaatan APM, dan perlunya evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien. Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prambanan dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL)”

B. Rumusan Masalah

Pemanfaatan APM di RSUD Prambanan belum optimal, ditunjukkan oleh rendahnya jumlah pengguna APM yang rata-rata hanya sekitar 5 pasien per hari dibandingkan dengan rata-rata kunjungan rawat jalan sebesar 304 pasien per hari. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh kurangnya minat masyarakat pada APM di pengaruhi oleh karakteristik pasien yang mayoritas merupakan lanjut usia, sehingga kurangnya pendampingan petugas, serta kurang terbiasa dengan teknologi. Hal ini berdampak pada tingkat pemanfaatan APM yang masih rendah. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prambanan dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

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

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui karakteristik pasien pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Prambanan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM dari dimensi bukti fisik (*Tangible*).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM dari dimensi keandalan (*Reliability*).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM dari dimensi jaminan (*Assurance*).
- f. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM dari dimensi empati (*Empathy*).

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di bagian rawat jalan di RSUD Prambanan yang beralamat Jl. Raya Piyungan-Prambanan KM. 7, Delegan, Sumberharjo, Kecamatan. Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55572.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April – Mei 2026.

3. Ruang Lingkup Materi

Hal ini yang perlu diketahui dalam pelaksanaan penelitian di RSUD Prambanan yaitu gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna APM di instalasi rawat jalan dengan metode *service quality* (SERVQUAL).

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi mengenai pelayanan bagian rekam medis, khususnya dalam hal tingkat kepuasan pasien pada bagian pendaftaran.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk akademis dan sumber referensi bagi mahasiswa dalam pengembangan sistem informasi kesehatan dan manajemen pelayanan pasien di masa depan.

b. Bagi Rumah Sakit RSUD Prambanan

Penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan APM guna meningkatkan kepuasan pasien dan efisien pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menambah wawasan serta keterampilan peneliti.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prambanan dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)” belum pernah dilakukan. Adapun beberapa penelitian hampir sama yang pernah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Shilla Nika Adiffa & Imas Masturoh (2022).	Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022.	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif.	Kepuasan pasien sangat tinggi (84,30%). Aspek konten, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan memperoleh nilai tinggi.	Sama-sama meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap unit pendaftaran mandiri (APM) di instalasi rawat jalan.	Penelitian ini menggunakan metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>), sedangkan peneliti menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan (<i>gap</i>) antara harapan dan persepsi pasien.
2.	Sabrina & Ulfa (2021)	Gambaran Dukungan Pengguna APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020.	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner.	Menjelaskan tingkat dukungan dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi APM di rumah sakit daerah.	Mengkaji implementasi dan pemanfaatan mesin APM untuk mengurai antrean di pendaftaran rawat jalan.	Fokus pada gambaran dukungan sistem dan faktor pendukung, sedangkan peneliti fokus pada pengukuran kepuasan melalui lima dimensi SERV-QUAL.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Alfina & Irda (2025)	Evaluasi Penggunaan Anjung-an Pendaftaran Mandiri (APM) Terhadap Efisiensi Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X.	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif.	Penggunaan APM mampu meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi beban kerja petugas. Namun, efektivitas APM belum optimal karena keterbatasan literasi teknologi pada pasien lansia, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis pada mesin dan jaringan.	Objek penelitian adalah mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan pendaftaran.	Menitikberatkan pada evaluasi teknis efisiensi sistem dan beban kerja petugas, sementara peneliti fokus pada kepuasan dari sudut pandang pengalaman pasien.
4.	Harahap <i>et al</i> (2025)	Evaluasi Efektivitas Penggunaan Metode Anjungan Pendaftaran Mandiri: Studi Kualitatif.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara mendalam.	Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kecepatan akses pendaftaran sebesar 40% dan pengurangan penumpukan antrean di loket	Meneliti efektivitas penggunaan metode pendaftaran mandiri (APM) dalam pelayanan rumah sakit	Menggunakan pendekatan kualitatif (wawancara mendalam), sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				manual sebanyak 25% setelah optimisasi fitur APM.		dengan instrumen kuesioner.
5.	Ratna (2025)	Analisis Penggunaan Anjung-an Pendaftaran Mandiri (APM) Terhadap Efektivitas Pelayanan Di RSUP Surakarta.	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif.	Penggunaan APM mampu menurunkan rata-rata waktu tunggu pelayanan pendaftaran hingga 35% dibandingkan sistem manual.	Meneliti efektivitas dan penggunaan mesin pendaftaran mandiri (APM) di unit rawat jalan rumah sakit.	Menekankan pada perhitungan efektivitas waktu tunggu (durasi), sementara peneliti menekankan pada analisis persepsi kualitas layanan (<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>).