

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, dan berkesinambungan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan inovasi, khususnya pada pelayanan rawat jalan (Purba, 2022). Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan rawat jalan adalah RME.

RME memuat rekaman digital yang terkait informasi medis pasien, termasuk diagnosis, perawatan, dan riwayat medis (Ramadani, 2025). Implementasi RME dalam proses pendaftaran di fasilitas pelayanan kesehatan, tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui dukungan SIMRS sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien (Permenkes RI No 24, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya peningkatan ketepatan waktu penyajian informasi guna mengoptimalkan efisiensi pelayanan rekam medis (Rahmawati, 2024).

Sistem informasi berbasis teknologi seperti APM berpotensi meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada faktor penerimaan dan kepuasan pengguna. APM merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran

secara mandiri di fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi antrean di loket pendaftaran, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi kerja tenaga administrasi (Rusdi et al., 2025). Penelitian di RSUD Arifin Achmad mengungkapkan bahwa keberhasilan penerapan APM dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pelatihan yang memadai, ketersediaan standar operasional prosedur yang jelas, sosialisasi yang komprehensif, dan fasilitas yang memadai (Sabrina et al., 2024).

APM menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Sistem APM dinilai mampu mempercepat waktu tunggu pendaftaran karena pasien dapat melakukan registrasi secara mandiri tanpa harus melakukan antri di loket. Proses input data yang dilakukan sendiri oleh pasien mempercepat alur administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Meskipun demikian, efektivitas implementasi APM tetap dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kestabilan jaringan internet serta kemampuan pasien dalam memahami petunjuk yang tertera pada layar mesin (Nuryani, 2024).

Sejalan dengan penelitian tersebut, evaluasi terhadap penggunaan mesin APM di Rumah Sakit PELNI Jakarta menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi oleh pasien. APM dinilai mampu memperlancar alur pelayanan dan mempercepat proses administrasi, namun pada kelompok tertentu, terutama pasien lanjut usia, masih diperlukan pendampingan karena adanya keterbatasan dalam mengoperasikan sistem. Dengan demikian,

kemudahan penggunaan serta tampilan antarmuka yang jelas menjadi hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan berbasis teknologi APM dapat berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh pengguna (Watiatsaro, 2025).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas APM yang merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Risman, 2023). Kepuasan pasien bertujuan untuk memastikan bahwa pasien menerima kualitas layanan sesuai yang dibutuhkan pasien (Imran et al., 2021). Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk menilai efektivitas layanan kesehatan serta memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, untuk menilai kepuasan pasien penggunaan APM dapat menggunakan metode EUCS.

Kepuasan pasien pengguna di lihat dari indikator lima dimensi yaitu *ease of use* (kemudahan dalam pengguna), *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *timeliness* (ketepatan waktu informasi) (Sabrina et al., 2024). Metode EUCS menjadi metode evaluasi yang relevan untuk menilai kualitas sistem digital dan memastikan bahwa teknologi yang digunakan benar-benar memberikan manfaat bagi pengguna (Adiffa, 2022). Hal ini dikarenakan metode EUCS berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna melalui evaluasi terhadap beberapa aspek sistem, meliputi kualitas isi, keakuratan informasi, tampilan atau format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyajian informasi (Judijanto et al., 2026). Metode EUCS mampu menyajikan gambaran

yang komprehensif mengenai berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, sehingga dapat menjadi dasar yang kuat dalam menilai kualitas sistem secara menyeluruh (Judijanto et al., 2026). Oleh karena itu, instrumen pengukuran kepuasan pengguna dalam penelitian ini menggunakan EUCS, yang telah terbukti sebagai alat ukur yang sistematis dan memiliki tingkat akurasi yang baik dalam mengevaluasi kepuasan pengguna (Kusuma, 2023).

EUCS merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem berdasarkan beberapa dimensi penilaian. Dimensi *content* dan *accuracy* berkaitan dengan kualitas serta ketepatan informasi yang dihasilkan sistem, sedangkan format, *timeliness*, dan *ease of use* menggambarkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dan mengoperasikan sistem. Melalui pengukuran dimensi-dimensi tersebut, EUCS dapat dimanfaatkan untuk menilai mutu sistem pelayanan berbasis teknologi di fasilitas kesehatan (Judijanto et al., 2026).

Penerapan metode EUCS pada SIMRS menunjukkan bahwa dimensi *timeliness* dan *ease of use* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sistem yang mampu memberikan respons dengan cepat serta mudah dipahami dan dioperasikan cenderung memperoleh penilaian yang lebih baik dari pengguna. Penelitian ini, menggambarkan bahwa sistem pendaftaran mandiri seperti APM perlu didukung oleh proses yang cepat dan tampilan yang mudah dipahami supaya memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna (Kristanto et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya ditemukan bahwa variabel *timeliness* mendominasi tingkat kepuasan pengguna sistem APM, dari hasil tersebut peneliti menganalisis bahwa APM dapat mengefisiensi waktu pasien dalam pendaftaran rawat jalan. Namun dibagian lain tepatnya variabel kemudahan menjadi faktor dominan terhadap ketidakpuasan pasien yang menggunakan sistem APM, sehingga peneliti menganalisis bahwa APM belum sepenuhnya sempurna terutama pada bagian kemudahan bagi penggunanya, terkhusus lansia atau orang yang memiliki gangguan jiwa tanpa disertai pendamping pribadi. (Marliana et al., 2023).

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di tanggal 10 Januari 2026 bersama Kepala Rekam Medis menunjukkan bahwa APM di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta, yang diadakan sejak tahun 2020, memiliki rata-rata pengguna sebanyak 50 pasien per hari, terdiri atas 2 pasien baru, 23 pasien lama, dan 25 pasien lansia. Meskipun APM telah dimanfaatkan dalam proses pendaftaran pasien, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat dianalisis berdasarkan lima dimensi metode EUCS, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Pada dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), bagi pasien JKN yang harus mencetak SEP serta melakukan verifikasi sidik jari yang bergantung pada koneksi jaringan internet dan sistem BPJS. Evaluasi terkait gangguan jaringan, *error* sistem, dan permasalahan teknis lainnya menjadi tanggung jawab bagian IT dan belum adanya petugas khusus yang *stand by* di area APM, namun sudah

terdapat jadwal khusus untuk petugas yang *stand by* di APM tetapi belum terlaksana dikarenakan minimnya petugas rekam medis, hal ini menyebabkan pasien yang mengalami kesulitan hanya dibantu oleh petugas *security* dan *customer service*, di mana *security* dan *customer service* memiliki *jobdesk* tersendiri sehingga ketika area APM sedang ramai, bantuan kepada pasien menjadi kurang optimal. Kejelasan instruksi pada layar APM juga masih belum optimal, misalnya saat memilih dokter tujuan pengguna harus melakukan *scroll* tanpa adanya petunjuk yang jelas, sehingga menyulitkan pasien baru yang belum pernah menggunakan sistem APM serta pasien lansia yang belum terbiasa menggunakan teknologi

Pada dimensi *content* (isi), sistem belum mampu membaca surat kontrol apabila jadwal kontrol pasien telah terlewat, sehingga pasien harus kembali melakukan antri di loket pendaftaran untuk melakukan perubahan jadwal. Dimensi *accuracy* (keakuratan), petugas pendaftaran pernah menemukan ketidaksesuaian data akibat kesalahan entri, seperti pasien memasukkan nomor rekam medis yang tidak sesuai, yang kemudian menghambat proses pelayanan karena memerlukan verifikasi ulang.

Pada dimensi *format* (tampilan), tampilan menu kurang tersusun rapi dan tampilan yang kurang menarik sehingga pengguna menyebabkan pengguna menjadi sulit mengerti cara penggunaan APM. Dimensi *timeliness* (ketepatan waktu), gangguan jaringan dan *error* pada sistem APM menyebabkan mesin tidak dapat digunakan untuk sementara waktu, sehingga menghambat proses pendaftaran dan memperlambat alur pelayanan pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan APM berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasar uraian latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “Bagaimana Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan APM berdasarkan EUCS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan APM berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta”.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *ease of use* (kemudahan)
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *content* (isi)
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *accuracy* (akurasi)
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *format* (tampilan)
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *timeliness* (ketepatan waktu)

D. Ruang Lingkup

1. Ruang lingkup tempat

Penelitian ini di laksanakan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No.70, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Ruang Lingkup waktu

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan April-Mei 2026 di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta

3. Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini membahas mengenai gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan APM pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan pada pengembangan fasilitas kesehatan khususnya pada Unit Rawat Jalan bagian pendaftaran tentang kepuasan pengguna APM.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Rumah Sakit

Peneliti ini dapat memberikan informasi terkait gambaran kepuasan yang berguna bagi rumah sakit dalam pengembangan APM Unit Rawat Jalan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman dan wawasan tentang gambaran kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan APM Berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta.

3. Manfaat Responden

Penelitian ini sebagai sarana menyampaikan pendapat responden dengan memberikan penilaian, pengalaman, serta masukan terkait penggunaan APM dalam proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap APM Berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta belum pernah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya, namun berikut adalah beberapa hasil penelitian yang hampir serupa dan telah di laksanakan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/perbedaan penelitian
1.	Nina Marliana, Cicilia Widyarningsih, Haidar Istiqlal (2023)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Kuantitatif dengan desain penelitian <i>cros sectional</i> , Pengambilan sampling menggunakan rumus <i>Slovin</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap penggunaan APM, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis dan ketidaksiapan	Persamaan: Meneliti tentang Tingkat kepuasan Perbedaan: penelitian ini menggunakan uji regresi sederhana, dan uji T koefisien. Sedangkan peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/perbedaan penelitian
				sebagian pengguna sehingga diperlukan perbaikan sistem dan pendampingan lebih lanjut	
2.	Shiila Nika Adiffa & Masturoh, I. (2022)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSU Pakuwon Sumedang Tahun 2022	Kuantitatif deskriptif, variabel kepuasan pasien	Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan status keanggotaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek isi sebesar 89,22%, aspek keakuratan 87,60%, aspek tampilan 88,37%, aspek ketepatan waktu 86,98%, dan aspek kemudahan penggunaan sebesar 88,50%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien mencapai 84,30%.	Persamaan: Meneliti tentang kepuasan dan metode penelitian. Perbedaan: Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan <i>accidental sampling</i> , sedangkan peneliti menggunakan <i>purposive sampling</i>
3.	Purba, P. P. (2022)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Kuantitatif deskriptif, variabel kepuasan pasien	Hasil dari keseluruhan mean pada kelima dimensi menunjukkan hasil 2,41 dengan intrepestasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada responden menunjukkan bahwa masih banyak fitur dan performa sistem APM yang perlu ditingkatkan.	Persamaan: meneliti kepuasan dan metode penelitian. Perbedaan: penelitian ini menggunakan 30 sampel, menggunakan 4 skala <i>likert</i> . Sedangkan peneliti menggunakan 100 sampel, menggunakan 5 skala <i>likert</i> .
4.	Mutia Mayang Sari, Hetty Ismainar, Nurhapipah,	Respon Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan	<i>Cross sectional</i> , menggunakan uji multivariat pada analisis	Hasil penelitian yaitu variabel yang berhubungan dengan p value < 0,05 yaitu format	Persamaan : metode penelitian, teknik pengambilan sampel

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/perbedaan penelitian
	Vausani Irfa, R. Sarmida, Christina Simanjutak	Anjungan Pendaftaran Mandiri Dirumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2023	univariat, bivariat, multivariat	(POR=0,00) dan timeless (POR=0,00). Dan variabel yang tidak berhubungan adalah <i>content, accuracy,</i> <i>easy of use</i> . Pada hasil uji multivariat terdapat variabel yang dominan dengan p value < 0,001 yaitu <i>timeless</i> (POR = 3.195) pada penelitian ini tidak memiliki variabel <i>confounding</i> .	Perbedaan : penelitian ini menggunakan uji multivariat, sedangkan peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas.
5.	Mitha Amelia Rahmawati & Moch Robi (2024)	Analisis Kepuasan Penerapan Rekam medis Elektronik Rawat Jalan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro	Deskriptif kuantitatif melalui kuisisioner, <i>purposive sampling</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME). Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi <i>format</i> dan <i>ease of use</i> , diikuti oleh <i>content</i> dan <i>accuracy</i> . Namun, kepuasan pada dimensi <i>timeliness</i> relatif lebih rendah, sehingga masih diperlukan peningkatan ketepatan waktu penyajian informasi. Secara keseluruhan, penerapan RME di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro dinilai mampu meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun aspek ketepatan waktu perlu mendapat perhatian lebih lanjut.	Persamaan : meneliti kepuasan dan metode penelitian. Perbedaan : objek pada penelitian ini yaitu penerapan RME. Sedangkan objek peneliti yaitu APM.

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/perbedaan penelitian
6.	Mutiara Sabrina.,dkk. (2021)	Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020	Kualitatif, pengumpulan data wawancara dan observasi.	Hasil penelitian di RSUD Arifin Achmad secara kualitas SDM sudah pernah mengikuti pelatihan dan seminar dalam penggunaan APM, sudah ada SPO, disosialisasikan kepada petugas, bekerja sesuai dengan SPO. Sarana dan prasarana sudah ada dan memadai.	Persamaan: Meneliti Gambaran Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada dukungan penggunaan APM dari aspek SDM, sarana dan prasarana, Sedangkan fokus peneliti kepuasan pasien sebagai pengguna APM berdasarkan metode EUCS