

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN
MANDIRI (APM) UNTUK Mendukung OPTIMALISASI LAYANAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH**

YOGYAKARTA

Nanta¹, Laili Rahmatul Ilmi²

INTISARI

Latar Belakang: Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan terwujudnya kepuasan pasien. Di era digitalisasi banyak setiap rumah sakit meningkatkan performanya dengan cara meningkatkan sistem informasi. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) khususnya dibagian pendaftaran mampu membuat pekerjaan disetiap pelayanan menjadi lebih mudah, cepat dan tepat sehingga mengurangi antrian pada saat pendaftaran berlangsung.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui evaluasi kepuasan pengguna anjungan pendaftaran mandiri unntuk mendukung optimalisasi layanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* atau potong silang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *software* SmartPLS.

Hasil Penelitian: Berdasarkan uji SEM PLS tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas sistem adalah 77,0%, kualitas informasi adalah 74,0%, kualitas layanan adalah 84,7%, penggunaan adalah 71,7%, kepuasan pengguna adalah 76,3% dan manfaat bersih adalah 75,9%. Tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh adalah 76,4%.

Kesimpulan: Secara umum pasien rawat jalan yang menerima pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Anjungan Pendaftaran Mandiri, Evaluasi Kepuasan, Pasien Rawat Jalan.*

¹Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**EVALUATION OF USER SATISFACTION IN INDEPENDENT
REGISTRATION TO SUPPORT OPTIMIZATION OF SERVICES FOR
STREAMING PATIENTS AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
HOSPITAL**

Nanta¹, Laili Rahmatul Ilmi²

ABSTRACK

Background: The hospital is a health service facility that has an important role in improving the health status of the community. Quality health services will create patient satisfaction. In the era of digitalization, every hospital improves its performance by increasing the information system. The Hospital Management Information System (SIMRS), especially in the registration section, is able to make work in each service easier, faster and more precise, thereby reducing queues during registration.

Research purposes: To determine the evaluation of the satisfaction of users of the independent registration platform to support the optimization of outpatient services at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital.

Research methodology: This study uses a quantitative approach with a cross sectional approach. The sample in this study amounted to 96 respondents. The data collection technique used a questionnaire. Data analysis using SmartPLS software.

Research result: Based on the PLS SEM test, the patient satisfaction level based on the system quality is 77.0%, the information quality is 74.0%, the service quality is 84.7%, the use is 71.7%, User Satisfaction is 76.3% and Net Benefits is 75.9%. The overall level of patient satisfaction is 76.4%.

Conclusion: In general, outpatients who receive the Mandiri Registration Platform (APM) services at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital are said to be satisfied with the services provided.

Keywords: Independent Registration Platform, Satisfaction Evaluation, Outpatient.

¹D-3 Student of Medical Record and Health Management Programme Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta.

²Lecturer of Medical Record and Health Management Programme Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta.