

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah “fasilitas kesehatan” dapat berupa lembaga publik atau swasta yang menyediakan layanan medis seperti pencegahan, diagnosis, pengobatan, atau rehabilitasi; istilah ini juga dapat merujuk pada lokasi fisik di mana layanan tersebut diberikan serta mekanisme yang diterapkan untuk mendukung penyampaian. Salah satu jenis fasilitas kesehatan adalah rumah sakit. Menurut Peraturan Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah jenis fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan medis secara lengkap bagi individu, termasuk perawatan rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat. Selain itu, rumah sakit berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Ketika seseorang menerima layanan dan mengevaluasinya sesuai dengan ekspektasinya, hasilnya adalah tingkat kepuasan pasien (Yulia & Andriani, 2017). Karena merupakan ukuran kualitas layanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan faktor penting yang perlu dievaluasi. Bagi fasilitas yang tepat, mengetahui tingkat kepuasan pasien membantu mengevaluasi program yang ada dan menemukan area yang perlu diperbaiki, seperti area pendaftaran rawat jalan, yang memerlukan perbaikan (Suhenda, 2021).

Setiap orang yang ingin mendapatkan perawatan medis di rumah sakit harus melalui area Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), yang juga menjadi titik kontak awal bagi pasien. Pasien biasanya memulai pengalaman rawat inap mereka di bagian pendaftaran rawat jalan. Proses dari pelayanan kesehatan tidak akan bisa beroperasi dengan baik jika tidak ada bagian dari tempat pendaftaran. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan bagian terdepan. Kesan pertama yang diberikan oleh staf sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima (Astuti et al., 2024). Untuk mendukung layanan-layanan ini, diperlukan pemasangan sistem komputerisasi, yaitu Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) merupakan komponen utama dari semua kegiatan layanan rumah sakit dan merupakan komponen penting dari Sistem

Informasi Kesehatan. Pengumpulan data yang tepat waktu dan akurat dapat dilakukan melalui sistem pelaporan, prosedur administratif, dan koordinasi. SIMRS menghilangkan kebutuhan pasien untuk antri di meja pendaftaran dengan mengotomatisasi proses pendaftaran, sehingga aktivitas layanan menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat (Maha et al., 2025). APM adalah implementasi SIMRS yang digunakan untuk pendaftaran pasien. Rumah sakit mengharapkan agar pasien merasa bahwa sistem yang baru diterapkan ini mudah dioperasikan dan memberikan kepuasan terhadap layanan yang mereka terima. (Maha et al., 2025)

Berdasarkan hasil penelitian (Sumarliyanti, 2024) di RS Panti Rapih Yogyakarta, APM yang digunakan sejak 2018 bertujuan mempermudah pendaftaran pasien rawat jalan, namun tingkat penggunaannya masih rendah ($\pm 6\%$ dari total kunjungan). Kendala utama meliputi kurangnya sosialisasi, fitur terbatas, dan sebagian pasien tetap antri di loket untuk pembatalan atau tidak menggunakan aplikasi PantiRapihKu. Tingkat kepuasan pasien tergolong cukup baik pada lima aspek: content (72,08%), accuracy (71,25%), format (71,25%), ease of use (73,33%), dan timeliness (72%). Peneliti merekomendasikan peningkatan sosialisasi melalui media informasi, penambahan fitur pembatalan di APM, serta evaluasi rutin untuk menjaga kualitas dan efektivitas layanan.

Berdasarkan Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Wates tanggal 21 April 2025, bahwa mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) sudah diimplementasikan sejak tahun 2024. Pada RSUD Wates terdapat total 5 mesin APM dengan petugas perekam medis yang dapat mengarahkan, 2 mesin khusus digunakan untuk pasien umum, dan 3 mesin lainnya digunakan untuk pasien BPJS. Mesin APM yang terdapat pada RSUD Wates dapat digunakan untuk mengambil antrian, mendaftar bagi pasien lama, mencetak SEP (Surat *Eligibilitas* Peserta) yang dicetak dalam bentuk *boarding pass* yang mengeluarkan nomor SEP, *finger print* bagi pasien BPJS. Kemudian pada hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates ditemukan kendala bahwa antrian pada Tempat Pendaftaran Rawat Jalan tetap panjang dan tidak kondusif sehingga proses pelayanan menjadi kurang optimal, dikarenakan banyaknya pasien yang lebih memilih untuk mendaftar lewat loket pendaftaran rawat jalan. Selain itu,

alasan lebih banyaknya pasien yang mendaftar ke loket pendaftaran rawat jalan dikarenakan tidak adanya cara penggunaan yang tertulis di mesin APM, dan kebanyakan pasien yang berkunjung adalah lansia yang kurang memahami teknologi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Marliana et al., 2023a) di RSKD Duren Sawit menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien puas terhadap APM, masih ada kendala seperti kurangnya sosialisasi, panduan penggunaan, dan gangguan teknis. Hambatan ini membuat sebagian pasien, terutama lansia, kesulitan menggunakan APM secara mandiri dan tetap antri di loket, sehingga ekspektasi pelayanan cepat dan praktis tidak terpenuhi. Kurangnya panduan jelas pada mesin APM menimbulkan kesenjangan antara desain sistem dan pengalaman pengguna, yang memengaruhi kepuasan pasien. Karena kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan implementasi, evaluasi komprehensif diperlukan untuk memastikan APM memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan mesin APM di RSUD Wates?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien sejak di implementasikannya system anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan di RSUD Wates

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap penggunaan mesin APM berdasarkan karakteristik pasien seperti usia, jenis kelamin, tingkat Pendidikan dan pekerjaan di RSUD Wates.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap APM dari aspek *content*
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap APM dari aspek *accuracy*
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap APM dari aspek *format*
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap APM dari aspek *ease to use*

- f. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap APM dari aspek *timeliness*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu di bidang sistem informasi kesehatan, khususnya terkait evaluasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) serta dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi dan menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi di fasilitas kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran rekam medis bagi program studi Rekam Medis dan Infomasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta di bidang pelayanan Kesehatan.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam mengembangkan studi sejenis terkait sistem informasi pelayanan kesehatan.

c. Bagi RSUD Wates

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi RSUD Wates untuk meningkatkan efektivitas penggunaan APM, mengoptimalkan sosialisasi kepada pasien, menambah fitur yang mendukung kemudahan layanan, serta memperbaiki kendala teknis. Dengan demikian, pelayanan pendaftaran rawat jalan dapat menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul dan Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022(Adiffa & Masturoh, 2022)	Hasil penelitian di Pakuwon Sumedang menunjukkan bahwa penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) efektif mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan, meningkatkan kepuasan pasien, serta mengurangi antrean dan beban kerja petugas. Hal ini membuktikan bahwa APM berkontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan rumah sakit.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berdasarkan dimensi EUCS dan kuesioner	Lokasi penelitian , jumlah responen, dan metoe analisis
2.	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS (Marliana et al., 2023b)	Hasil penelitian di RSKD Duren Sawit menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan rata-rata skor 3,4. Dimensi timeliness (65,7%) menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan, diikuti format (57,6%), content (46,2%), dan kemudahan (42,2%). Sementara itu, akurasi tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, semua variabel menjelaskan 72,3% variasi kepuasan pasien.	Sama sama menggunakan metode EUCS sebagai parameter Tingkat kepuasan	Lokasi Penelitian, jumlah sampel, Teknik sampling
3.	Pengaruh Penggunaan Mesin Antrian Pasien Mandiri (APM) Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien di Puskesmas Gambirsari Kota Surakarta Dengan Metode End User Computing (EUC) Satisfaction (Afifah et al., n.d.)	Hasil penelitian di Puskesmas Gambirsari membuktikan secara empiris bahwa tidak semua aspek sistem informasi pada mesin antrian mandiri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hanya keakuratan dan ketepatan waktu yang berpengaruh, sedangkan isi, format, dan kemudahan penggunaan tidak signifikan. Temuan ini menjadi dasar keunikan penelitian Anda jika mengkaji variabel lain,	Sama sama menggunakan metode EUCS sebagai parameter Tingkat kepuasan	Lokasi penelitian, Teknik sampling, analisis data

		lokasi berbeda, atau pendekatan berbeda, sehingga dapat memberikan kontribusi baru dalam		
4	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta (Purba Pramitha, 2022)	Hasil penelitian di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan online (APM) masih tergolong "tidak puas" dengan nilai rata-rata 2,41 dari 4. Meskipun beberapa aspek seperti konten dan kemudahan penggunaan dinilai memuaskan, kendala teknis dan kurangnya fitur pendukung menjadi penyebab ketidakpuasan. Temuan ini menunjukkan perlunya pengembangan lebih lanjut pada sistem agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian Anda memiliki keaslian jika mengkaji variabel atau pendekatan berbeda untuk memperbaiki pelayanan berbasis teknologi.	Sama sama menggunakan metode EUCS sebagai parameter Tingkat kepuasan	Lokasi penelitian, analisis data, jumlah sampel