

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENTS' LEVEL OF UNDERSTANDING AND THE USE OF THE SELF-REGISTRATION KIOSK (APM) AT THE OUTPATIENT UNIT OF AWAL BROS PANAM HOSPITAL

HUBUNGAN TINGKAT PEMAHAMAN PASIEN TERHADAP PENGGUNAAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT AWAL BROS PANAM

Anastasya Shinta Yuliana ¹⁾, Helliza Madona ²⁾*, Marian Tonis ³⁾*, Desvita Putri Andriani⁴⁾*, Nur Laili Destiani ⁵⁾*, Wulan Patriacia ⁶⁾*, Putri Indriani ⁷⁾*, Aprilia Putri ⁸⁾*, Resi Lestari ⁹⁾*, Aditya Hendriko ¹⁰⁾*

¹³⁴⁵⁶⁷⁸⁹¹⁰⁾ Universitas Awal Bros¹, ²⁾ Rumah Sakit Awal Bros

e-mail* : anastasyasyuliana@gmail.com

ABSTRACT

APM is an Independent Registration Platform, which at first glance looks like an ATM machine, which allows general patients and BPJS patients who have been recorded (have had previous treatment at the hospital) to register and receive an SEP letter (Patient Eligibility Letter) without having to go through the registration counter. The purpose of this study was to determine the relationship between the level of patient understanding of the use of self-registration platforms with variables of content, format, accuracy variables, timeliness, and ease of use. This study uses a type of quantitative research with a cross sectional design, which is carried out in the outpatient unit of the Awal Bros Panam Hospital with a total of 100 patient respondents with the Accidental Sampling technique. Data collection using a questionnaire. The results showed that in general, there are still many patients who do not understand the use of self-registration platforms, due to the habit of not reading the provisions and guidelines that have been provided by the hospital and are more likely to need officers than to register independently using a self-registration platform machine, so it is recommended to add educational procedures that are easily understood by patients using local languages and add educational tvs near the self-registration platform machine.

Keywords : *Patient understanding, self-registration platform, outpatient, hospital*

ABSTRAK

APM merupakan Anjungan Pendaftaran Mandiri, yang mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat sebelumnya di rumah sakit) untuk melakukan 2 pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Eligibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket pendaftaran. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan tingkat pemahaman pasien terhadap penggunaan anjungan pendaftaran mandiri yang dengan variabel isi (content), format, variabel keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan design cross sectional, yang dilaksanakan di unit rawat jalan rumah sakit awal bros panam dengan jumlah responden 100 pasien rawat jalan dengan teknik Accidental Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian diperoleh bahwa secara garis besar pasien masih banyak yang belum paham terhadap penggunaan anjungan mandiri, dikarenakan kebiasaan tidak membaca ketentuan dan panduan yang sudah diberikan oleh

rumah sakit dan lebih cenderung membutuhkan petugas dari pada mendaftar secara mandiri menggunakan mesin anjungan pendaftaran mandiri, maka disarankan melakukan penambahan tata cara edukasi yang mudah dipahami oleh pasien menggunakan bahasa daerah serta penambahan tv edukasi di dekat mesin anjungan pendaftaran mandiri.

Kata Kunci : Pemahaman Pasien, anjungan pendaftaran mandiri, rawat jalan, rumah sakit

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu keadaan yang mencakup kesehatan fisik, mental, sosial dan keseluruhan, bukan hanya bebas dari penyakit tetapi juga bersih dari lingkungan, kesehatan dapat diartikan sebagai keadaan sehat seseorang, baik fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan hanya sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif (Salim, A, dkk, 2024).

Salah satu tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan agar dapat meningkatnya derajat kesehatan masyarakat yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi yang menyediakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam hal ini Pelayanan kesehatan paripurna meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative (Nurwahyuni, N, T, dkk.2020).

Dalam unit rawat jalan terdapat pendaftaran rawat jalan, yang merupakan tempat untuk setiap pasien rumah sakit mendaftarkan diri dalam rangka pemeriksaan diri atas kesehatannya. Informasi dan data yang berupa laporan sebagai penunjang dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pasien (Lestari, 2024).

Rumah sakit juga merupakan fasilitas kesehatan lanjutan yang menerima rujukan pasien dari fasilitas kesehatan tingkat

pertama menggunakan jaminan BPJS JKN dan pasien yang secara mandiri menerima perawatan langsung ke rumah sakit, dan salah satu unit (Sabrina M. 2021).

Saat ini, program JKN yang dikembangkan pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat semakin memperluas cakupan penerimaan manfaat dan penggunaannya. (Sabrina,M. 2021).

Aplikasi mobile JKN atau jaminan kesehatan nasional yaitu suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (Prasetiyo,R,A. dkk. 2022).

Salah satu sistem yang mempermudah pelayanan di pendaftaran, yang juga mencakup pendaftaran JKN yaitu APM. APM merupakan Anjungan Pendaftaran Mandiri, yaitu fasilitas pelayanan kesehatan rawat jalan terkait pendaftaran yang dilakukan secara mandiri oleh pasien lama yang akan mendaftar pada hari-H menggunakan perangkat mesin yang telah disediakan. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum dan pasien JKN BPJS yang telah terdaftar atau telah dirawat di rumah sakit dan telah terverifikasi dengan baik persyaratan untuk mendaftar dan menerima surat SEP (Surat Egibilitas Peserta) tanpa harus melalui loket pendaftaran (Sari,M,M.dkk.2024)

Pasien yang mendaftar melalui APM tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrian, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis (Nika Adiffa & Masturoh, 2022).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti di rumah sakit awal brosan dengan wawancara non formal dan observasi pada pasien JKN yang menggunakan APM pada saat pendaftaran berobat, ditemukan beberapa masalah seperti kurangnya pemahaman pasien terhadap penggunaan mesin APM karena pasien kesulitan menggunakan gadget, pasien yang tidak bisa mendaftar sendiri tanpa bantuan petugas, kendala jaringan, pasien yang kecepatan datang sebelum jam dilayani karena tidak membaca pemberitahuan, NIK pasien yang belum online, scan wajah sistem sibuk, tidak patuhnya pasien yang sering terlewat surat kontrol, sidik jari pasien susah dideteksi dan penggunaan mobile JKN, dan lain sebagainya, yang sehingga menyebabkan masih adanya pasien yang tidak merasa puas terhadap pendaftaran dengan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) ini.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan Tingkat Pemahaman Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Awal Bros Panam.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan Desain Cross Sectional. Populasi penelitian ini diambil dari keseluruhan pasien rawat jalan yang menggunakan JKN di rumah sakit awal brosan, dengan jumlah populasi 1 bulan

terakhir yaitu pada bulan february sebesar 40.310 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Pengolahan data menggunakan uji univariat dan uji bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Hasil statistik menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada masing-masing item berkisar antara 1,12 hingga 1,68, dengan standar deviasi yang relatif kecil (di bawah 0,5). Hal ini menunjukkan bahwa data cenderung homogen atau tidak terlalu menyebar. Namun, berdasarkan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk, seluruh variabel memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, yang berarti data tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, pendekatan statistik non-parametrik dapat dipertimbangkan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Bivariat

Distribusi Responden pada penelitian ini:

Tabel 1 | Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SD	16
SMP	1
SMA	70
DIII	1
S1	12
Total	100

Tabel 2 | Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
IRT	25
Petani	24
Wiraswasta	29
Pedagang	3
PNS	9

Mahasiswa	9
Tidak bekerja	1
Total	100

Tabel 3 | Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	43
Perempuan	57
Total	100

Tabel 4 | Distribusi Responden berdasarkan Umur

Umur	Jumlah
20-30 Tahun	18
31-40 Tahun	38
41-50 Tahun	36
51-60 Tahun	8
Total	100

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sebagian besar variabel independen terhadap skor total. Misalnya, $v_{isi\ 1}$ memiliki nilai korelasi sebesar 0,641 dengan nilai signifikansi 0,000, yang menunjukkan hubungan positif yang kuat. Variabel lainnya seperti $v_{isi\ 2}$, $v_{isi\ 4}$, dan $v_{isi\ 5}$ juga menunjukkan korelasi positif signifikan terhadap skor total. Hubungan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada pemahaman pasien di tiap aspek pertanyaan berkaitan erat dengan meningkatnya tingkat pemahaman secara keseluruhan terhadap penggunaan APM.

Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil korelasi antara $v_{isi\ 1}$ dan skor total pemahaman (VI_{total}), diperoleh nilai korelasi sebesar 0,641. Nilai ini kemudian dikuadratkan sehingga diperoleh

R^2 sebesar 0,411 atau 41,1%. Ini berarti bahwa sebesar 41,1% variasi dalam skor total pemahaman dapat dijelaskan oleh variabel $v_{isi\ 1}$. Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa indikator tersebut merupakan salah satu faktor yang cukup berpengaruh terhadap tingkat pemahaman pasien secara keseluruhan dalam menggunakan APM.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson, sebagian besar variabel menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pemahaman pasien dan penggunaan APM pada unit rawat jalan. Hubungan ini bersifat positif, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman pasien, maka kecenderungan penggunaan APM juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari responden yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Awal Bros Panam, diperoleh informasi mengenai tingkat pemahaman mereka dalam menggunakan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) serta persepsi mereka terhadap efektivitas pelayanan setelah menggunakan mesin tersebut. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Variabel Isi

Berdasarkan hasil pengolahan data terkait penggunaan mesin anjungan mandiri, yang pernah menggunakan Mesin APM 61% YA, dan yang tidak pernah menggunakan Mesin APM Sebanyak 39%. Terkait Pengunjung yang sering menggunakan Mesin APM di Rumah Sakit Awal Bros Panam Sebanyak

52% YA, dan yang tidak sering menggunakan Mesin APM Sebanyak 48%. Pengunjung yang mengalami Error saat penggunaan mesin APM sebanyak 58%, dan yang tidak mengalami Error Mesin APM 42%. Pengunjung yang merasa nyaman ketika menggunakan pelayanan mesin APM tanpa bantuan Petugas Sebanyak 43% merasakan nyaman dan pengunjung yang merasa Tidak nyaman tanpa bantuan petugas sebanyak 57%. Pengunjung yang merasa puas terhadap pelayanan Mesin APM Sebanyak 78% menyatakan Puas dan yang tidak puas sebanyak 22%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (61%) sudah pernah menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), namun hanya 52% yang rutin menggunakannya. Sementara itu, kendala teknis (error) masih dialami oleh 58% pasien, dan 57% merasa tidak nyaman saat menggunakan APM tanpa bantuan petugas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Putri et al. (2021) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman pasien terhadap sistem layanan digital di rumah sakit sangat memengaruhi frekuensi penggunaan dan kenyamanan. Pasien dengan pemahaman yang rendah cenderung menghindari penggunaan sistem otomatis seperti APM karena merasa bingung atau takut melakukan kesalahan. Lebih lanjut, Rachmawati & Santoso (2020) juga menemukan bahwa kendala teknis seperti error pada sistem, kurangnya panduan visual, dan interface yang tidak ramah pengguna menjadi penyebab utama pasien enggan menggunakan sistem mandiri. Dalam penelitian ini, tingginya persentase error (58%) yang dilaporkan oleh pasien

mendukung temuan tersebut. Tingkat kenyamanan yang rendah (43% merasa nyaman, 57% tidak nyaman) juga diperkuat oleh penelitian Utami (2022) yang mengemukakan bahwa dukungan petugas saat penggunaan APM masih dibutuhkan, terutama bagi pasien lanjut usia dan mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Dalam konteks ini, keberadaan petugas yang siap membantu menjadi faktor penting dalam transisi dari sistem manual ke sistem mandiri. Meskipun terdapat tantangan teknis dan psikologis, 78% pasien dalam penelitian ini tetap menyatakan puas terhadap layanan APM, menunjukkan bahwa manfaat efisiensi dan kemudahan akses masih menjadi daya tarik utama. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Kusuma & Hidayat (2019) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan mandiri di rumah sakit tetap tinggi, selama pasien merasa bahwa sistem memberikan manfaat praktis seperti mengurangi waktu antrian dan mempercepat proses pendaftaran.

Variabel Keakuratan

Berdasarkan pengolahan data didapatkan hasil yang menyatakan bahwa Respon dari pengunjung terhadap antrian yang dihasilkan dari mesin APM yang sesuai sebanyak 89% menyatakan sesuai dan yang tidak sesuai sebanyak 11%. Mesin APM terjadi kesalahan dalam proses pendaftaran banyak nya responden menyatakan 59% YA, dan yang tidak pernah mengalami Mesin APM Melakukan kesalahan disaat proses pendaftaran sebanyak 41% responden tidak mengalaminya. Responden merasa yakin dan pasti bahwa informasi dari mesin APM sudah melakukan dengan benar sebanyak 85% responden menyatakannya, dan 15% yang tidak menyatakan informasinya

dengan benar. Pengunjung yang menggunakan Mesin APM jika tidak tanpa cukup akurat sebanyak 24% menyatakan YA dan sebanyak 76% menyatakannya tidak. pengunjung yang merasa puas dengan tingkat kecuratan mesin APM sebanyak 82% merasakan puas dan yang tidak sebanyak 18%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 89%, menyatakan bahwa hasil antrian yang dihasilkan dari Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sudah sesuai. Hal ini menggambarkan bahwa sistem antrian digital yang disediakan oleh APM telah berjalan dengan baik dan akurat dalam mendistribusikan giliran layanan kepada pasien. Namun, meskipun sistem antrian dinilai sesuai, sebanyak 59% responden melaporkan adanya kesalahan (error) dalam proses pendaftaran, sedangkan 41% tidak mengalaminya. Ini mengindikasikan bahwa ketidaksesuaian atau error tidak terjadi pada sistem antrian, tetapi lebih pada proses awal saat memasukkan data atau memilih layanan. Masalah ini kemungkinan terjadi akibat antarmuka pengguna yang kurang intuitif atau proses validasi data yang belum sepenuhnya optimal.

Sikap percaya terhadap informasi yang diberikan oleh APM terlihat cukup tinggi, di mana 85% responden menyatakan yakin bahwa informasi yang ditampilkan sudah benar, dan hanya 15% yang meragukannya. Hal ini mendukung hasil studi oleh Prasetyo et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap akurasi sistem digital di rumah sakit dipengaruhi oleh kejelasan tampilan informasi dan keandalan mesin. Ketika informasi yang ditampilkan mudah dipahami dan tidak

menimbulkan kebingungan, pasien cenderung merasa yakin terhadap sistem. Namun demikian, 24% responden menyatakan bahwa informasi yang ditampilkan oleh mesin APM kurang akurat, sementara 76% menyatakan sebaliknya. Ketidakakuratan informasi ini bisa jadi bukan berasal dari sistem, melainkan dari kesalahan input pengguna atau keterbatasan pemahaman terhadap informasi yang ditampilkan. Studi oleh Wijaya & Ningsih (2020) menemukan bahwa tingkat literasi digital sangat memengaruhi persepsi terhadap akurasi teknologi digital, termasuk layanan mandiri seperti APM.

Tingkat kepuasan terhadap akurasi APM juga cukup tinggi, dengan 82% responden menyatakan puas dan hanya 18% yang tidak puas. Ini memperkuat temuan dari Dewi & Hartono (2022) yang menyebutkan bahwa akurasi dan kemudahan sistem digital merupakan dua faktor kunci dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap pelayanan mandiri di fasilitas kesehatan. Dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat kesalahan teknis pada sebagian pengguna, secara umum responden merasa puas terhadap keakuratan dan keandalan APM, terutama dalam menghasilkan antrian dan menampilkan informasi layanan.

Variabel Bentuk

Berdasarkan pengolahan data didapatkan hasil Respon pengunjung mengenai bentuk atau design dari mesin APM yaitu dari layar mesin APM sebanyak 82% merasa tampilan layarnya jelas dan mudah dipahami dan yang tidak jelas dengan layar APM sebanyak 18% Responden. Tampilan warna dari layar APM terlihat mencolok sebanyak 38% merasakan tampilan layar mencolok, dan

yang tidak menyatakanya sebanyak 62%. Tampilan Mesin APM terlihat minimalis sebanyak 59% YA dan tidak 41%. Tampilan layar mesin APM mudah dibaca sebanyak 80% dan yang tidak menyatakanya sebanyak 20%. posisi penetapan letak Mesin APM di Rumah Sakit Awal Bros Panam tidak jauh sebanyak 69% dan yang yang menyatakanya jauh sebanyak 31% jauh dari poli. Petunjuk pada mesin APM mudah dipahami sebanyak 80% dan yang sulit paham sebanyak 20%. Pengunjung yang merasa kesulitan sebanyak 40% dan yang tidak merasa sulit 60%. Mesin APM mudah dipahami sebanyak 65% dan yang tidak paham sebanyak 35%. Mesin APM cepat merespon sebanyak 78% dan pengunjung yang menyatakanya mesin APM lama merespon sebanyak 22%. Pengunjung menyatakanya bahwa mereka dapat mencetak no antrian di mesin APM tanpa bantuan Petugas sebanyak 43% bisa mencetak no antrian secara mandiri atau sendiri sedangkan pengunjung yang tidak bisa melakukan sendiri sebanyak 57%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung, yaitu 82%, merasa bahwa tampilan layar APM jelas dan mudah dipahami, dan 80% menyatakanya informasi pada layar mudah dibaca. Ini menunjukkan bahwa secara umum, antarmuka visual (user interface) dari APM sudah dirancang dengan baik dan mendukung pemahaman pengguna. Namun, hanya 38% yang menilai tampilan warna layar mencolok, dan 62% tidak menyatakannya mencolok. Warna yang tidak mencolok bisa menjadi kelebihan karena tidak membuat mata cepat lelah, tetapi bisa juga menjadi kekurangan apabila terlalu redup atau tidak kontras, sehingga

pengguna kesulitan dalam mengenali tombol atau petunjuk.

Sementara itu, 59% menyatakanya bahwa tampilan desain APM terlihat minimalis, yang dapat memberikan kesan modern dan bersih, serta mempermudah pengguna dalam memahami langkah-langkah penggunaan karena tidak dipenuhi banyak elemen visual. Ini sesuai dengan penelitian Rahmawati & Yuliana (2020) yang menyatakanya bahwa desain antarmuka yang minimalis dan intuitif sangat mendukung kemudahan penggunaan sistem digital dalam layanan publik, termasuk layanan kesehatan.

Dari sisi letak fisik, 69% responden menyatakanya bahwa posisi APM tidak jauh dari poli, sedangkan 31% menganggap letaknya cukup jauh. Hal ini menandakan bahwa meskipun sebagian besar sudah merasa posisi APM cukup strategis, perlu dilakukan evaluasi lokasi agar lebih merata dan mudah dijangkau, terutama untuk pasien lanjut usia atau pasien dengan keterbatasan mobilitas. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari Sari & Nugroho (2021) yang menyebutkan bahwa aksesibilitas fisik sistem mandiri sangat memengaruhi kenyamanan dan keputusan pasien dalam menggunakannya. Terkait petunjuk penggunaan, 80% menyatakanya mudah dipahami, yang menunjukkan bahwa informasi dalam APM cukup komunikatif. Namun, masih ada 20% yang merasa petunjuknya sulit, dan 40% menyatakanya kesulitan menggunakan APM. Temuan ini mengindikasikan bahwa tidak semua kalangan pengguna memiliki tingkat literasi digital yang sama, terutama pengguna lansia atau pasien dengan keterbatasan pendidikan teknologi. Dalam hal ini, Wahyuni et al.

(2022) menyatakan bahwa suksesnya sistem mandiri sangat dipengaruhi oleh kejelasan instruksi dan kemampuan pengguna dalam memahami teknologi. Hasil lainnya menunjukkan bahwa 65% responden menyatakan APM mudah dipahami, dan 78% menyatakan APM cepat dalam merespons perintah, yang menandakan sistem ini memiliki performa yang baik dari sisi teknis dan pengalaman pengguna (user experience). Kecepatan respons menjadi faktor penting karena dapat mempercepat waktu layanan dan mengurangi antrean. Ini sejalan dengan temuan Setiawan & Lestari (2019) yang menunjukkan bahwa responsivitas sistem digital sangat memengaruhi kepuasan dan efektivitas layanan kesehatan berbasis teknologi. Namun, perlu menjadi perhatian bahwa hanya 43% responden mampu mencetak nomor antrean sendiri tanpa bantuan petugas, sedangkan 57% masih membutuhkan bantuan. Ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem sudah cukup informatif dan teknisnya baik, masih terdapat celah dalam hal kemampuan pengguna untuk melakukan tindakan mandiri. Hal ini menguatkan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan kemanfaatan (perceived usefulness) tidak selalu berbanding lurus dengan kesediaan pengguna untuk sepenuhnya menggunakan sistem secara mandiri, terutama bila ada hambatan psikologis atau sosial.

Kecepatan Waktu

Berdasarkan pengolahan data didapat hasil pengunjung yang menyatakan Mesin APM dapat memproses mencetak nomor antrian dengan cepat sebanyak 85%, dan yang tidak

dapat memproses cepat sebanyak 15%. Pengunjung yang sering mengalami gangguan saat proses nomor antrian sebanyak 56% banyak mengalaminya danyang tidak sebanyak 44%. Fitur Mesin APM cepat merespon setelah memasukkan data sebanyak 80%, dan yang tidak menyatakanya sebanyak 20%. Waktu pengunjung untuk menunggu cetak antrean sebanyak 84% menyatakan lama menunggu, dan yang tidak menyatakan lama menunggu sebanyak 16%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung, yaitu 85%, menyatakan bahwa Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) mampu memproses pencetakan nomor antrean dengan cepat, sedangkan 15% menyatakan sebaliknya. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum, kinerja sistem APM dalam hal kecepatan cetak nomor antrean cukup baik, dan telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pengguna. Namun, terdapat temuan yang cukup signifikan, yaitu 56% responden sering mengalami gangguan saat proses pencetakan nomor antrean, sementara 44% tidak mengalami gangguan. Hal ini menunjukkan adanya inkonsistensi antara kecepatan pencetakan dan kestabilan sistem APM, di mana meskipun secara teknis sistem cepat, frekuensi gangguan masih cukup tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuliani & Prabowo (2021) yang menyatakan bahwa masalah teknis yang tidak konsisten pada sistem pendaftaran mandiri dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap pelayanan, meskipun fitur utamanya berfungsi dengan baik. Dalam konteks ini, gangguan yang terjadi mungkin disebabkan oleh faktor-faktor seperti koneksi jaringan internal, antrean sistem, atau beban server pada jam-jam sibuk.

Selanjutnya, 80% responden menyatakan bahwa fitur APM cepat merespons setelah data dimasukkan, dan hanya 20% yang menilai respon sistem lambat. Ini menunjukkan bahwa responsivitas input sistem APM sudah baik, sesuai dengan karakteristik sistem digital modern yang diharapkan dapat memproses informasi dalam waktu singkat. Namun, kontras muncul pada data yang menunjukkan bahwa 84% responden menyatakan waktu menunggu cetak antrean lama, dan hanya 16% yang tidak merasakannya. Hal ini menunjukkan adanya gap antara kecepatan sistem dalam merespon data dan kecepatan dalam menghasilkan output fisik berupa struk nomor antrean. Ketidaksiuaian ini mungkin disebabkan oleh: keterlambatan printer mesin APM, antrean pemrosesan internal yang tidak efisien, atau jeda waktu sistem untuk validasi data sebelum mencetak. Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian Handayani et al. (2022) yang menyebutkan bahwa pengalaman pengguna dalam layanan digital sangat dipengaruhi oleh kecepatan interaksi antarmuka dan kecepatan output fisik, termasuk pencetakan. Ketika sistem secara tampilan bekerja cepat namun output-nya lambat, maka pengguna tetap akan menilai layanan sebagai "lambat".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Tingkat Pemahaman Pasien terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Awal Bros Panam, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Sebagian besar pengunjung sudah mengenal dan menggunakan mesin APM, namun masih terdapat sejumlah pengunjung yang belum terbiasa menggunakannya secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pasien terhadap penggunaan APM masih bervariasi. Dari segi tampilan desain dan antarmuka (user interface), mayoritas responden menyatakan bahwa layar APM jelas, mudah dipahami, dan tampilannya minimalis. Namun, masih ada sebagian responden yang menilai warna dan letak mesin kurang optimal, menunjukkan bahwa aspek desain visual dan posisi strategis mesin masih perlu disempurnakan. Responden menilai bahwa mesin APM memiliki kecepatan dan respon yang baik dalam memproses data, namun terdapat ketidaksiuaian antara kecepatan sistem dan lamanya proses pencetakan nomor antrean. Hal ini menunjukkan perlunya optimalisasi performa printer APM atau sistem backend-nya. Gangguan teknis masih sering dialami, baik saat pendaftaran maupun saat pencetakan nomor antrean. Hal ini menjadi kendala dalam meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem mandiri. Sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan mesin APM, terutama dalam hal kemudahan, kecepatan, dan tampilan sistem. Namun, sebagian lainnya masih merasa kesulitan saat menggunakan APM tanpa bantuan petugas, sehingga tingkat kemandirian pasien dalam memanfaatkan layanan ini masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman pengguna berhubungan erat dengan kenyamanan, kecepatan layanan, serta kejelasan informasi dan tampilan

mesin APM. Semakin tinggi pemahaman pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien menggunakan APM secara mandiri dan puas terhadap layanan tersebut.

SARAN

Melakukan penambahan tata cara edukasi yang mudah di pahami oleh pasien dan menggunakan Bahasa daerah,serta penambahan tv pada mesin APM agar bisa mempermudah pasien terhadap edukasi anjungan pendafran mandiri secara mandiri.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Awal Bros yang telah memberikan dukungan, fasilitas, dan kesempatan untuk melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak Rumah Sakit Awal Bros Panam yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Salim, A., & dkk. (2024). Hubungan penerapan pelayanan prima (service excellent) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal XYZ*, 10(2), 1-12.

Lestari, I. D. (2024). Perancangan desain interface sistem sensus harian rawat jalan di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 12(1), 45-59.

Sabrina, M. (2021). Gambaran dukungan penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 14(3), 78-89.

Yuliana, A. S., & dkk. (2020). Prosedur pengaplikasian sistem informasi manajemen rumah sakit. *The Journal Publishing*.

Prasetyo, R. A. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam mengurangi antrian. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 12(1), 45-56.

Sari, M. M. (2024). Respon pasien rawat jalan terhadap penggunaan anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 67-78.

Innayatullah, A. (2021). Evaluasi penggunaan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dengan metode EUCS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Laporan Praktik Kerja Lapang.

Laporan pasien rawat jalan Rumah Sakit Awal Bros Panam. (2025). Laporan Kesehatan Tahunan.

Sugiyono. (2024). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Fadillah, R. S., & Akbar, A. (2024). Perbandingan strategi pemasaran dalam meningkatkan omset penjualan (Studi kasus pada UMKM APM Pisang Bandung: Outlet Sukabiru dan Sukapura). *eProceedings of Management*, 11(6), 1234-1245.