

OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION DESCRIPTION TOWARDS SELF-REGISTRATION SERVICES (APM) BASED ON THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD AT BETHESDA GENERAL HOSPITAL, YOGYAKARTA

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP LAYANAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) BERDASARKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI RUMAH SAKIT UMUM BETHESDA YOGYAKARTA

Sandrina Nabila Aulia ¹⁾, Ana Kurniati ²⁾, Nita Budiyaniti ³⁾

¹²³⁾ Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

e-mail : sandrinanabila3@gmail.com, ana.calystara@gmail.com, nita.budiyaniti@poltekkesjogja.ac.id,
syarah.fitriana@poltekkesjogja.ac.id, darsono1rsb@gmail.com,

ABSTRACT

APM is a technology-based service innovation intended to improve the efficiency of outpatient registration. However, issues such as the absence of dedicated assistance for patients experiencing difficulties, unclear on-screen instructions, system limitations in reading missed control schedules, errors in patient data input, suboptimal menu displays, and network disruptions causing registration delays have been identified at Bethesda General Hospital Yogyakarta. This study aimed to describe outpatient satisfaction with APM services using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. A quantitative descriptive design with a cross-sectional approach was employed, involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using an EUCS questionnaire covering five dimensions of user satisfaction (content, accuracy, ease of use, format, and timeliness) and analyzed descriptively. The overall level of patient satisfaction was categorized as satisfied. The content dimension achieved the highest mean score (4.18), followed by timeliness (4.12), accuracy (4.10), and both ease of use and format (4.09), all falling into the satisfied category. Despite these positive results, obstacles remain, including inadequate user instructions, data input errors, suboptimal interface design, and network disruptions affecting timeliness. In conclusion, the APM service demonstrated a satisfactory level of outpatient satisfaction across all EUCS dimensions, indicating good user acceptance and system usability.

Keywords : Patient Satisfaction, APM, EUCS, Outpatients, Hospital.

ABSTRAK

APM merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan. Namun, ditemukan beberapa permasalahan seperti belum adanya petugas pendamping khusus saat pasien mengalami kesulitan, instruksi penggunaan pada layar yang kurang jelas, sistem belum mampu membaca jadwal kontrol yang terlewat, kesalahan input data pasien, tampilan menu yang kurang mudah dipahami, serta gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan proses pendaftaran di Rumah Sakit

Umum Bethesda Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan APM berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dan data dikumpulkan melalui kuesioner EUCS yang mencakup lima dimensi kepuasan pengguna (content, accuracy, ease of use, format, dan timeliness). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori puas. Dimensi content memperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,18), diikuti timeliness (4,12), accuracy (4,10), serta ease of use dan format (4,09) yang juga termasuk kategori puas. Meskipun demikian, kendala masih ditemukan seperti kurangnya petunjuk penggunaan, kesalahan input data, tampilan yang belum optimal, serta gangguan jaringan yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Kesimpulannya, layanan APM mencapai tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang memuaskan di semua dimensi EUCS, yang menunjukkan penerimaan dan kemudahan penggunaan sistem yang baik.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, APM, EUCS, Pasien Rawat Jalan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui percepatan proses administrasi, sebagaimana diamanatkan dalam Permenkes RI No 24 Tahun 2022. Dalam konteks pendaftaran rawat jalan, inovasi berbasis teknologi seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran secara mandiri, sehingga diharapkan dapat mengurangi antrean di loket, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi kerja tenaga administrasi (Rusdi et al., 2025)

Meskipun APM memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, keberhasilan-

an implementasinya sangat bergantung pada faktor penerimaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada 10 Januari 2026 di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta, diketahui bahwa APM telah beroperasi sejak tahun 2020 dengan rata-rata pengguna sebanyak 50 pasien per hari, yang terdiri atas pasien baru, pasien lama, dan pasien lansia. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat dianalisis berdasarkan lima dimensi metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Kendala tersebut meliputi belum adanya petugas khusus yang mendampingi pasien saat mengalami kesulitan, instruksi penggunaan pada layar yang kurang jelas, sistem yang belum mampu membaca jadwal kontrol yang terlewat, kesalahan input data pasien, tampilan menu yang kurang mudah dipahami, serta gangguan jaringan yang

menyebabkan keterlambatan proses pendaftaran. Selain itu, pasien JKN juga menghadapi kendala teknis saat harus mencetak SEP dan melakukan verifikasi sidik jari yang bergantung pada koneksi jaringan internet dan sistem BPJS, sementara minimnya petugas rekam medis menyebabkan jadwal pendampingan di area APM belum berjalan optimal

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis teknologi secara komprehensif dan terstruktur, metode EUCS dipilih sebagai instrumen dalam penelitian ini. EUCS telah terbukti sebagai alat ukur yang sistematis dan memiliki tingkat akurasi yang baik dalam mengevaluasi kepuasan pengguna melalui lima dimensi penilaian, yaitu content dan accuracy yang berkaitan dengan kualitas serta ketepatan informasi yang dihasilkan sistem, serta format, timeliness, dan ease of use yang menggambarkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dan mengoperasikan sistem (Judijanto et al., 2026).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi timeliness dan ease of use memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMRS, di mana sistem yang mampu memberikan respons dengan cepat serta mudah dipahami dan dioperasikan cenderung memperoleh penilaian yang lebih baik (Kristanto et al., 2024). Studi lain juga mengungkapkan bahwa meskipun APM dapat mengefisiensi waktu, variabel kemudahan justru menjadi faktor dominan terhadap ketidakpuasan pasien, terutama pada lansia atau pengguna dengan keterbatasan tanpa pendamping (Marliana et al., 2023a)

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, masih terdapat kesenjangan (gap) antara potensi manfaat APM dengan realitas kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi di lapangan, khususnya di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta. Penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap APM berdasarkan metode EUCS di rumah sakit ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan APM berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan APM di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta tanpa melakukan intervensi atau tindak lanjut. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendaftar melalui mesin APM, dengan jumlah yang belum diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), proporsi 0,5, dan tingkat kesalahan 10% ($d = 0,1$), diperoleh jumlah sampel minimal 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi: pasien usia 17–65 tahun, dapat membaca, menulis, berbicara, dan mendengarkan, serta bersedia berpartisipasi. Kriteria eksklusi meliputi pasien usia <16 tahun dan pasien gawat darurat.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara offline kepada responden di lokasi penelitian.

Kuesioner disusun berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi kepuasan pengguna, yaitu *content* (isi informasi), *accuracy* (akurasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *format* (tampilan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Instrumen ini terdiri dari 21 butir pernyataan dengan menggunakan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas). Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan di RSPAU Dr. S. Hardjolukito yang telah menerapkan APM, dengan jumlah responden uji coba sebanyak 30 orang. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung $> 0,5$, sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, sehingga instrumen dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) setiap dimensi dan setiap butir pernyataan. Rumus yang digunakan adalah: $\text{Mean} = \Sigma (\text{skor} \times \text{frekuensi}) / \text{jumlah responden}$. Untuk menginterpretasikan tingkat kepuasan, digunakan interval kelas dengan rentang skor 1-5 dan panjang interval 0,8, sehingga diperoleh kategori: 1,00-1,79 (sangat tidak puas), 1,80-2,59 (tidak puas), 2,60-3,39 (ragu-ragu), 3,40-4,19 (puas), dan 4,20-5,00 (sangat puas). Hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan pasien pada setiap dimensi EUCS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 11–23 Mei 2026 di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta, dengan melibatkan 100 responden pasien rawat jalan yang menggunakan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM telah beroperasi di rumah sakit tersebut sejak tahun 2020 dengan didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur pendaftaran pasien baru, pasien lama, maupun pasien BPJS. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi kepuasan, kemudian dianalisis secara deskriptif dengan perhitungan nilai rata-rata (*mean*) untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna APM didominasi oleh perempuan sebanyak 73 responden (73%), dengan rentang usia terbanyak pada kelompok 56–65 tahun yaitu 32 responden (32%), serta tingkat pendidikan terakhir paling tinggi adalah S1 sebanyak 45 responden (45%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna APM di RS Bethesda mayoritas adalah perempuan lanjut usia dengan latar belakang pendidikan menengah-tinggi, yang perlu menjadi perhatian dalam perancangan antarmuka sistem agar tetap ramah bagi pengguna dengan keterbatasan pengalaman teknologi.

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi EUCS, tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan rata-rata tertinggi pada dimensi *content* (4,18), *timeliness* (4,12), *accuracy* (4,10), serta *ease of use* dan *format* yang masing-masing memperoleh nilai

rata-rata 4,09. Meskipun seluruh dimensi menunjukkan hasil yang memuaskan, masih ditemukan sejumlah kendala teknis dan non-teknis yang perlu mendapat perhatian.

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna APM Berdasarkan Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026

No.	SP	P	RG	TP	STP	Jawaban	Kategori
						Nilai Mean	
Ea	39	49	0	12	0	4,15	Puas
Eb	42	46	0	12	0	4,18	Puas
Ec	31	49	5	15	0	3,96	Puas
Ed	31	48	13	8	0	4,02	Puas
Ee	35	56	0	9	0	4,17	Puas
Rata-rata						4.09	Puas

Pada dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), nilai rata-rata sebesar 4,09 termasuk kategori puas, dengan pernyataan "APM mudah digunakan" (Eb) memperoleh nilai tertinggi (4,18), sedangkan pernyataan "tersedia petunjuk yang jelas" (Ec) memperoleh nilai terendah (3,96). Sebanyak 15 responden menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan petunjuk penggunaan yang jelas. Hal ini disebabkan oleh instruksi pada layar yang masih kurang informatif, misalnya pada saat pemilihan dokter pengguna harus melakukan *scroll* tanpa panduan yang cukup, sehingga menyulitkan pasien baru dan lansia. Temuan ini sejalan dengan penelitian Adiffa (2022) yang menyebutkan bahwa menu bantuan (*help menu*) berupa petunjuk *scroll* sangat berguna bagi pengguna awam. Selain itu, belum adanya petugas khusus yang *stand by* di area APM menyebabkan bantuan kepada pasien menjadi kurang optimal, karena pasien yang kesulitan

hanya dibantu oleh petugas *security* dan *customer service* yang memiliki tugas pokok lain. Hal ini diperkuat oleh (Marliana et al., 2023) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem, tetapi juga oleh dukungan teknis dan sumber daya manusia.

Tabel 2. Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi *Content* (Isi) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026

No.	SP	P	RG	TP	STP	Jawaban	Kategori
						Nilai Mean	
Ca	33	50	2	15	0	4,01	Puas
Cb	34	55	2	9	0	4,14	Puas
Cc	43	49	1	6	1	4,27	Puas
Cd	47	43	2	8	0	4,29	Puas
Rata-rata						4.18	Puas

Dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,18) dalam kategori puas. Pernyataan "informasi yang diberikan APM membantu pengguna dalam proses pendaftaran" (Cd) mendapat nilai sangat tinggi (4,29), yang menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat informasi yang disediakan sistem. Namun, masih terdapat 15 responden yang menyatakan tidak puas pada pernyataan "informasi yang disediakan APM mudah dipahami pengguna" (Ca), dan 1 responden menyatakan sangat tidak puas pada pernyataan "APM sesuai kebutuhan pengguna" (Cc). Kendala utama terletak pada informasi lokasi ruang poli yang membingungkan serta sistem yang belum mampu membaca surat kontrol apabila jadwal kontrol pasien telah terlewat, sehingga pasien harus kembali mengantre di loket pendaftaran untuk perubahan jadwal. Penelitian (Purba,

2022) mengungkapkan bahwa *content* pada sistem APM yang terlalu panjang dan membingungkan menyulitkan pengguna lanjut usia. Informasi yang berkualitas harus akurat, tepat waktu, dan relevan, sehingga diperlukan pengembangan sistem agar mampu menyesuaikan kondisi jadwal pasien secara otomatis.

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna APM Berdasarkan Dimensi *Accuracy* (Keakuratan) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026

No.	SP	P	Jawaban				Kategori
			RG	TP	STP	Nilai Mean	
Aa	19	53	13	15	0	3,76	Puas
Ab	32	56	0	11	1	4,07	Puas
Ac	45	51	0	4	0	4,37	Puas
Ad	38	53	0	9	0	4,20	Puas
Rata-rata						4.10	Puas

Pada dimensi *accuracy* (keakuratan), nilai rata-rata sebesar 4,10 termasuk kategori puas. Pernyataan "informasi yang ditampilkan APM dapat bermanfaat dan tepat bagi pengguna" (Ac) mendapatkan nilai tertinggi (4,37) dengan 45 responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa secara umum informasi yang dihasilkan sistem dianggap akurat dan bermanfaat. Namun, 15 responden menyatakan tidak puas pada pernyataan "pengguna jarang menemukan kesalahan sistem" (Aa), dan 1 responden menyatakan sangat tidak puas pada pernyataan "APM menampilkan informasi yang akurat" (Ab). Masih ditemukan kesalahan entri data seperti ketidaksesuaian nomor rekam medis yang dimasukkan pasien, yang menyebabkan proses pelayanan terhambat karena memerlukan verifikasi ulang oleh

petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2025) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna akan menurun apabila sistem masih mengalami gangguan atau menghasilkan informasi yang tidak sesuai. Kesalahan sistem dapat berakar dari faktor perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, maupun sumber daya manusia (Adiffa, 2022). Oleh karena itu, evaluasi sistem secara berkala sangat diperlukan untuk meminimalkan kesalahan dan meningkatkan keakuratan data.

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna APM Berdasarkan Dimensi *Format* (Tampilan) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026

No.	SP	P	Jawaban				Kategori
			RG	TP	STP	Nilai Mean	
Fa	29	55	2	13	1	3,98	Puas
Fb	29	57	6	7	1	4,06	Puas
Fc	34	56	1	8	1	4,14	Puas
Fd	38	50	4	8	0	4,18	Puas
Rata-rata						4.09	Puas

Dimensi *format* (tampilan) memperoleh nilai rata-rata 4,09 dalam kategori puas, dengan pernyataan "tampilan APM memudahkan pengguna untuk menggunakan layanan seperti pencarian poli atau mencetak karcis" (Fd) memperoleh nilai tertinggi (4,18). Namun, 13 responden menyatakan tidak puas pada pernyataan "menu yang tersusun ditampilkan secara rapi dan mudah dimengerti" (Fa), dan 1 responden menyatakan sangat tidak puas pada pernyataan "tampilan APM terlihat menarik dan nyaman dilihat" (Fb). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tampilan secara umum dinilai baik, masih ada keluhan mengenai kerapian menu dan

kenyamanan visual, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi. Penelitian (Ismatullah et al., 2022) menegaskan bahwa model evaluasi EUCS dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan estetika antarmuka sistem, sehingga aspek visual yang rapi dan jelas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna APM Berdasarkan Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) di RSUD Bethesda Yogyakarta Tahun 2026

No.	SP	P	Jawaban				Nilai Mean	Kategori
			RG	TP	STP			
Ta	33	49	5	13	0		4,02	Puas
Tb	40	50	1	9	0		4,21	Puas
Tc	35	51	5	9	0		4,12	Puas
Td	36	51	3	9	1		4,12	Puas
Rata-rata							4.12	Puas

Dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) memperoleh nilai rata-rata 4,12 dalam kategori puas. Pernyataan "APM membantu pengguna memilih poli atau jadwal dengan cepat" (Tb) mendapatkan nilai tertinggi (4,21) dengan 40 responden menyatakan sangat puas, yang mengindikasikan bahwa kecepatan sistem dalam menampilkan informasi telah dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Namun, 13 responden menyatakan tidak puas pada pernyataan "informasi yang ditampilkan pada APM muncul tepat waktu saat pengguna menggunakannya" (Ta), dan 1 responden menyatakan sangat tidak puas pada pernyataan "proses pelayanan melalui APM selesai tepat waktu sesuai dengan yang pengguna harapkan" (Td). Kendala utama adalah gangguan

jaringan dan *error* pada sistem APM yang menyebabkan alat tidak dapat digunakan untuk sementara waktu, sehingga memper lambat alur pelayanan dan menyebabkan penumpukan pasien di area pendaftaran. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2025) yang menyatakan bahwa kendala sistem *error* mengakibatkan penumpukan pasien APM. Penelitian (Adiffa, 2022) juga menegaskan bahwa semakin cepat *output* yang dikeluarkan sistem, maka semakin baik taraf kepuasan pengguna, sehingga ketepatan waktu dianggap sangat penting dalam sistem informasi. Oleh karena itu, penguatan jaringan dan pemeliharaan sistem secara berkala menjadi prioritas agar APM dapat berfungsi secara maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden pengguna APM di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta, tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan metode EUCS secara keseluruhan berada dalam kategori puas. Dimensi *content* (isi informasi) memperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,18), diikuti *timeliness* (4,12), *accuracy* (4,10), serta *ease of use* dan *format* yang masing-masing mencapai 4,09. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan APM dinilai lengkap, jelas, dan membantu pengguna dalam proses pendaftaran, serta sistem mampu memberikan kecepatan dan ketepatan waktu yang memadai. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala teknis dan non-teknis, seperti kurangnya petunjuk penggunaan yang jelas, belum adanya pendampingan khusus bagi pasien lansia dan pasien baru, kesalahan entri data, tampilan menu yang kurang rapi, serta

gangguan jaringan dan *error* sistem yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Namun secara umum, seluruh dimensi EUCS menunjukkan tingkat kepuasan yang memuaskan, yang mengindikasikan bahwa APM telah diterima dengan baik oleh pengguna dan memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran rawat jalan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kendala yang masih ditemukan, disarankan kepada pihak rumah sakit agar petugas rekam medis yang telah dijadwalkan untuk *stand by* di area APM dapat benar benar melaksanakan pendampingan, terutama bagi pasien lansia, pasien baru, dan pasien yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Selain itu, perlu ditambahkan petunjuk penggunaan yang lebih jelas, seperti menu bantuan (*help menu*), agar penggunaan APM dapat dipahami oleh seluruh kelompok umur. Petugas IT disarankan untuk meningkatkan kualitas dan kelengkapan data pasien terkait jadwal kontrol agar sistem mampu menyesuaikan kondisi jadwal secara otomatis, serta memperkuat jaringan internet dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk meminimalkan gangguan teknis. Evaluasi penggunaan APM secara periodik juga perlu dilakukan oleh petugas rekam medis guna mendeteksi dan memperbaiki kesalahan sistem, meningkatkan keakuratan data, serta memastikan sistem tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna. Terakhir, sosialisasi penggunaan APM kepada pasien perlu diintensifkan agar masyarakat semakin terbiasa dan mampu memanfaatkan sistem secara mandiri dengan optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya penelitian dan naskah publikasi ini. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ana Kurniati dan Nita Budiyaniti selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penelitian dan penyusunan naskah. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta, khususnya Kepala Rekam Medis dan seluruh jajaran, yang telah memberikan izin, dukungan, serta akses data dan fasilitas APM selama pelaksanaan penelitian, serta kepada RSPAU Dr. S. Hardjolukito yang telah mengizinkan pelaksanaan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Penulis juga menyampaikan penghargaan kepada seluruh responden (pasien rawat jalan) yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan pelayanan kesehatan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiffa, S. N., & Masturoh, I. (2022).
Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap
Penggunaan Anjungan Pendaftaran
Mandiri (APM) Di RSU Pakuwon

- Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Media*, 7(2), 2502–7786. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI144>Journalhomepage:<http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>
- Ismatullah, N. K., Widodo, A. P., & Nugraheni, S. A. (2022). Mode EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 5(5)(5), 463–467.
- Judijanto, L., Triutomo, A. N., Urbanantika, R., Anisa, D., Nurhayati, S., Pradita, R., Budiyaniti, N., Fitriyah, Y., Fitriana, S. M., & Noor, M. S. (2026). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kesehatan* (Efitra, Ed.; I). Buku Sonpedia.
- Kristanto, D., Carolina, M., & Priskila, E. (2024). Hubungan Aplikasi Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) dengan Kepuasan Kerja Perawat dalam Penggunaan SIMRS di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Vitamin : Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 2(2), 334–348. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v2i2.801>
- Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023a). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 7(1), 65–77. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i1.2931>
- Purba, P. P. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN ONLINE DI RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA*.
- Rusdi, A. J., Slamet, U., Fitriyani, E., & ... (2025). Efektivitas Dan Efisiensi Anjungan Pendaftaran Mandiri Dalam Mendukung Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Rsud Waluyo Jati *Jotika Journal In ...*, 5(1), 31–38. <https://www.journal.jotika.co.id/index.php/JME/article/view/249%0Ahttps://www.journal.jotika.co.id/index.php/JME/article/download/249/197>
- Sari, M. M., Ismainar, H., Nurhapipah, Irfa, V., Sarmida, R., & Simanjuntak, C. (2025). Respon Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2023. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 14(1), 33–42., 8(April), 1207–1222. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>