

Analisis Anjungan Pendaftaran Mandiri Pasien di Rumah Sakit UNS dengan Metode EUCS dan TAM

Lina Nur Fatimah ^{1*}, Sri Wulandari ², Wahyu Ratri Sukmaningsih ³

¹²³ Politeknik Indonusa Surakarta

¹²³ Jl. Palem No. 8 Jati, Cemani, Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552

² * Email: 21lina.fatimah@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2025-07-17, Direvisi: 2025-07-29, Diterima: 2025-08-19

Abstrak-Transformasi digital dalam bidang kesehatan mendorong rumah sakit untuk menggunakan teknologi demi meningkatkan efisiensi layanan. Salah satu inovasi utama adalah Platform Registrasi Mandiri (APM), yang memungkinkan pasien untuk mendaftar sendiri. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana pasien merasa puas dan menerima APM di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini menerapkan pendekatan analitik kuantitatif dengan desain potong lintang, melibatkan 400 responden yang diambil melalui teknik pengambilan sampel acak sederhana. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas, serta dianalisis dengan regresi logistik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, persepsi kegunaan, sikap, dan niat memberikan pengaruh signifikan terhadap penerimaan pasien terhadap APM. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan APM dapat meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pasien apabila faktor-faktor penting diperhitungkan. Hasil ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk rekomendasi dalam pengembangan layanan digital rumah sakit guna meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pasien.

Kata kunci – Transformasi digital kesehatan, Anjungan Pendaftaran Mandiri, EUCS, TAM

Abstract-Digital transformation in the healthcare sector is driving hospitals to adopt technology to improve service efficiency. One important innovation is the Self-Registration Platform (SAP), which allows patients to register independently. The purpose of this study was to analyze the level of patient satisfaction and acceptance of SAP at Sebelas Maret University Hospital using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method and the Technology Acceptance Model (TAM). This study employed a quantitative analytical approach with a cross-sectional design, involving 400 respondents selected through a simple random sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire that had been tested for validity and reliability, and analyzed using logistic regression. The results showed that the variables of appearance, ease of use, and timeliness significantly influenced patient satisfaction. Meanwhile, perceived usefulness, attitude, and intention significantly influenced patient acceptance of SAP. This study concluded that SAP adoption can improve service efficiency and patient satisfaction if key factors are considered. These findings are expected to form the basis for recommendations in the development of hospital digital services to improve service quality and patient comfort. Keywords – Digital transformation of health, Self-Registration Kiosk, EUCS, TAM

Hak Cipta © 2025 Lina Nur Fatimah, et al.

Artikel ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0). Lisensi ini memungkinkan orang lain untuk berbagi dan mengadaptasi karya ini, dengan memberikan kredit yang sesuai kepada penulis dan jurnal, serta mendistribusikan karya turunan di bawah lisensi yang sama.



1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era revolusi Versi 4.0 telah memperkenalkan modifikasi substansial di berbagai domain. sektor, termasuk sektor kesehatan. Transformasi ini ditandai dengan pergeseran tren inovasi menuju teknologi digital, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat [1] Dalam

konteks ini, institusi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, dihadapkan pada tantangan untuk mengadopsi teknologi digital agar dapat bertahan dan beradaptasi dengan cepat[2]. Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan rumah sakit yang optimal menjadi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dari berbagai aspek, termasuk mutu

pelayanan, jenis pelayanan, prosedur, harga, dan informasi yang dibutuhkan [3].

Salah satu aspek penting dalam pelayanan rumah sakit adalah proses registrasi pasien rawat jalan. Proses ini berfungsi sebagai sumber data awal yang krusial, di mana pasien pertama kali mengungkapkan informasi pribadi dan status sosialnya. Registrasi pasien rawat jalan tidak hanya berfungsi untuk mencatat data, tetapi juga memberikan informasi penting mengenai layanan rumah sakit [4]. Oleh karena itu, penerapan teknologi digital dalam proses registrasi, seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. APM memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.[5]

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap APM bervariasi, tergantung pada aspek-aspek tertentu seperti konten, kemudahan penggunaan, dan akurasi. Misalnya, penelitian di RSKD Duren Sawit menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan aspek konten dan format, namun cukup puas pada aspek kemudahan dan akurasi [6]. Penelitian lain di Puskesmas Gambirsari juga menemukan bahwa variabel seperti akurasi dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pasien [7]. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun APM memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan, Ada sejumlah tantangan yang perlu diselesaikan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang terbaik.

Berdasarkan latar belakang ini, tujuan dari studi ini untuk menganalisis seberapa puas dan seberapa diterima pasien terhadap mesin APM di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan yang sebelumnya karena menggabungkan EUCS dan TAM secara bersamaan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan dan penerimaan pasien terhadap APM, serta menemukan faktor-faktor yang memengaruhi kedua hal tersebut[8]. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan saran yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

2. METODE PENELITIAN

Studi penelitian ini menggunakan pendekatan analitik kuantitatif dengan rancangan cross-sectional.. Studi kuantitatif berakar pada paham positivisme, yang memiliki tujuan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu dengan cara mengumpulkan data melalui alat penelitian serta menganalisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. Desain penelitian analitik memiliki tujuan untuk memahami bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi melalui analisis statistik, seperti korelasi antara faktor risiko dan efek yang ditimbulkan [9]. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret (UNS) yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Nomor 200,

Makamhaji, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah, 57161, selama periode Desember 2024 hingga Juni 2025.

Dalam penelitian ini Populasinya adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit UNS pada bulan Januari 2025, yang berjumlah 13.611 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan memanfaatkan pengambilan sampel acak sederhana, yaitu metode yang memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. [10]. Mengingat jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka besar sampel ditentukan dengan rumus Slovin, sehingga diperoleh besar sampel sedikitnya 400 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diverifikasi validitas dan reliabilitasnya. [11]. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan dan penerimaan pasien terhadap Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi-dimensi yang relevan. Setelah informasi terkumpul, analisis dilakukan dengan menerapkan statistik inferensial, terutama melalui analisis regresi logistik. Regresi logistik berfungsi untuk memodelkan variabel responss yang bersifat kategoris berdasarkan satu atau lebih variabel prediktor, yang bisa berupa kategori atau angka kontinu. Prosedur analisis inii mencakup pengujian keseluruhan model, kelayakan model regresi, koefisien determinasi, dan matriks klasifikasi [9]. Dengan cara ini, studi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai kepuasan dan penerimaan pasien terhadap APM di RS UNS..

3. HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karaktersitik	Jumlah	Persentase (%)
1. Umur		
a. 15-25 Tahun	147	36,8
b. 26-35 Tahun	154	38,5
c. 36-45 Tahun	73	18,3
d. ≥ 46 Tahun	26	6,5
2. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	184	46,0
b. Perempuan	216	54,0
3. Pendidikan		
a. SD	92	23,0
b. SMP	97	24,3
c. SMA/SMK	92	23,0
d. D3	50	12,5
e. D4/S1	69	17,3
f. SD	92	23,0
4. Pengalaman Menggunakan APM		
a. Baru sekali	105	26,3
b. Beberapa Kali	139	34,8
c. Sering (≥5 kali)	156	39,0

Sumber Data: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 400 responden 38,5% berusia 26-35 Tahun dengan jenis kelamin paling banyak adalah Perempuan (54,0%) serta 97 responden atau 24,3% berpendidikan SMP dan untuk pengalaman menggunakan APM responden paling banyak telah sering menggunakan APM yaitu sebanyak 156 responden (39,0%).

Distribusi Frekuensi Variabel

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Konten

Konten	Jumlah	Persentase (%)
Puas	319	80
Tidak Puas	81	20
Total	400	100

Dari tabel 2 , dapat diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel konten yaitu sebanyak 319 orang (80%) menyatakan puas, sementara hanya 81 orang (20%) yang menyatakan tidak puas.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Akurasi

Akurasi	Jumlah	Persentase (%)
Puas	309	77
Tidak Puas	91	23
Total	400	100

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Akurasi yaitu sebanyak 309 pasien (77%) menyatakan puas, sementara 91 pasien (23%) yang menyatakan tidak puas.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Tampilan

Tampilan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	309	77
Tidak Puas	91	23
Total	400	100

Dari tabel 4, dapat diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Tampilan yaitu sebanyak 303 pasien (76%) menyatakan puas, sementara 97 pasien (24%) yang menyatakan tidak puas.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan

Kemudahan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	256	64
Tidak Puas	144	36
Total	400	100

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Kemudahan yaitu sebanyak 256 pasien (64%) menyatakan puas, sementara 144 pasien (36%) yang menyatakan tidak puas.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu	Jumlah	Persentase (%)
Puas	317	79
Tidak Puas	83	21
Total	400	100

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Ketepatan Waktu yaitu sebanyak 317 pasien (79%) menyatakan puas, sementara 83 pasien (22%) yang menyatakan tidak puas.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	298	75
Tidak Puas	102	26
Total	400	100

Dari tabel 7, dapat diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Ketepatan Waktu yaitu sebanyak 298 pasien (75%) menyatakan puas, sementara 102 pasien (26%) yang menyatakan tidak puas.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel persepsi Kemanfaatan

Persepsi Manfaat	Jumlah	Persentase (%)
Dapat Menerima	320	80
Tidak Dapat Menerima	80	20
Total	400	100

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Persepsi Kemanfaatan yaitu sebanyak 320 pasien (80%) menyatakan dapat menerima, sementara 80 pasien (20%) yang menyatakan tidak dapat menerima.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan

Persepsi Kemudahan	Jumlah	Persentase (%)
Dapat Menerima	292	73
Tidak Dapat Menerima	108	27
Total	400	100

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Persepsi Kemudahan yaitu sebanyak 292 pasien (73%) menyatakan dapat menerima, sementara 108 pasien (27%) yang menyatakan tidak dapat menerima.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Sikap

Sikap	Jumlah	Persentase (%)
Dapat Menerima	308	77
Tidak Dapat Menerima	92	23
Total	400	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner pada variabel sikap yaitu sebanyak 308 pasien (77%) menyatakan dapat menerima, sementara 92 pasien (23%) yang menyatakan tidak dapat menerima.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Niat

Niat	Jumlah	Persentase (%)
Dapat Menerima	302	75
Tidak Dapat Menerima	98	25
Total	400	100

Berdasarkan tabel 11 di disimpulkan bahwa hasil kuesioner pada variabel Niat yaitu sebanyak 302 pasien (75%) menyatakan dapat menerima, sementara 98 pasien (25%) yang menyatakan tidak dapat menerima.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Penerimaan

Penerimaan	Jumlah	Persentase (%)
Dapat Menerima	306	77
Tidak Dapat Menerima	94	24
Total	400	100

Berdasarkan table 12 dapat diketahui bahwa hasil kuesioner pada variabel Penerimaan yaitu sebanyak 306 pasien (77%) menyatakan dapat menerima, sementara 94 pasien (24%) yang menyatakan tidak dapat menerima.

Analisis Data

a. Kepuasan Pasien

Tabel 13. Uji Regresi Logistik Kepuasan

Variables in the Equation						
	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Konten	1,192	0,687	3,012	1	0,083	3,293
Akurasi	0,352	0,645	0,297	1	0,586	1,421
Tampilan	1,861	0,399	21,760	1	0,000	6,427
Kemudahan	1,241	0,424	8,565	1	0,003	3,458
KetWaktu	1,542	0,411	14,110	1	0,000	4,676
Constant	-2,891	0,415	48,433	1	0,000	0,056

Dari data yang terdapat dalam tabel hasil analisis regresi logistik, kita bisa menyusun persamaan regresi logistik dengan cara berikut:

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_5X_5 + e$$

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = -2,891 + 1,192\text{Konten} + 0,352\text{Akurasi} + 1,861\text{Tampilan} + 1,241\text{Kemudahan} + 1,542\text{KetWaktu} + e$$

Dengan jumlah observasi yang besar ($n = 400$) dan jumlah variabel independen dan dependen yang besar ($k = 6$), deraja kebebasan ($df = n - k = 400 - 6 = 394$), dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Selanjutnya, tabel-t dapat dilihat menggunakan Ms. Excel dengan fungsi insert sebagai berikut:

$ttabel = \text{TINV}(\text{Probability}, \text{deg_freedom})$

$ttabel = \text{TINV}(0,05, 394)$

$ttabel = 1,966003201$

Menurut hasil penghitungan itu, maka hasil yang didapat adalah sebagai berikut dengan memanfaatkan analisis regresi logistik:

Konten memiliki dampak positif terhadap puasnya pasien. Hasil analisis Wald (t) menunjukkan bahwa nilai t yang dihitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel ($3,012 > 1,966003201$) dan nilai probabilitasnya melebihi tingkat signifikansi yang telah ditetapkan ($0,083 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konten tidak berdampak pada kepuasan pasien.

Akurasi juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Namun, hasil pengujian Wald (t) nilai t yang diperoleh lebih kecil daripada t tabel ($0,297 < 1,966003201$) dan nilai probabilitasnya lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat signifikansi ($0,586 > 0,05$). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa akurasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tampilan terbukti mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pasien. Hasil dari uji Wald (t) menunjukkan bahwa nilai t yang dihitung lebih besar dibandingkan t tabel ($21,760 > 1,966003201$) dan nilai probabilitasnya lebih rendah dari tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tampilan berpengaruh pada kepuasan pasien.

Kemudahan juga berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis Wald (t) menunjukkan bahwa nilai t yang dihitung lebih besar daripada t tabel ($8,565 > 1,966003201$) dan nilai probabilitasnya lebih rendah dari tingkat signifikansi ($0,003 < 0,05$). Maka, dapat disimpulkan bahwa kemudahan memengaruhi kepuasan pasien.

Ketepatan waktu juga memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Uji Wald (t) menunjukkan t hitung lebih besar dibandingkan t tabel ($14,110 > 1,966003201$) dan nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, disimpulkan bahwa ketepatan waktu memengaruhi kepuasan pasien.

b. Penerimaan Pasien

Tabel 14. Uji Regresi Logistik Penerimaan

Variables in the Equation						
	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
PreManfaat	1,625	,532	9,337	1	0,002	5,079
PreKemudahan	,642	,476	1,824	1	0,177	1,901
Sikap	2,501	,470	28,273	1	0,000	12,192
Niat	2,668	,463	33,142	1	0,000	14,408
Constant	-3,630	,552	43,315	1	0,000	,027

Dari tabel datas yang memuat Berdasarkan analisis regresi logistik yang telah dilakukan, kita bisa menyusun rumus regresi logistik seperti berikut ini:

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_5X_5 + e$$

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = -3,630 + 1,625\text{PersepsiManfaat} + 0,642\text{PersepsiKemudahan} + 2,501\text{Sikap} + 2,668\text{Niat} + e$$

Dengan jumlah $n=400$ dan jumlah variabel bebas serta tergantung sebanyak ($k=5$), maka derajat kebebasan (df) dapat dihitung dengan rumus $df = n - k = 400 - 5 = 395$, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Kemudian, t-tabel dapat ditentukan menggunakan formula Ms. Excel dengan rumus fungsi sisip sebagai berikut:

$\text{ttabel} = \text{TINV}(\text{Probability}, \text{deg_freedom})$

$\text{ttabel} = \text{TINV}(0,05, 395)$

$\text{ttabel} = 1,965987866$

Berdasarkan hasil tabel t, Hasil yang didapat dari penerapan analisis regresi logistik adalah sebagai berikut:

Persepsi manfaatt yang dirasakan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis Wald (t) nilai t yang diperoleh lebih tinggi dibandingkan t tabel ($9,337 > 1,965987866$) dan nilai probabilitasnya lebih rendah dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ($0,002 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat yang dirasakan berpengaruh pada kepuasan pasien.

Di sisi lain, kemudahan dalam penggunaan yang dirasakan juga menunjukkan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Namun, analisis Wald (t) memperlihatkan bahwa nilai t yang diperoleh lebih rendah dibandingkan t tabel ($1,824 < 1,965987866$) dan nilai probabilitasnya lebih tinggi dari tingkat signifikansi ($0,177 > 0,05$). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan tidak memengaruhi kepuasan pasien.

Sementara itu, sikap telah terbukti memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Analisis Wald (t) diketahui nilai t yang diperoleh lebih bbesar daripada t tabel ($28,273 > 1,965987866$) dan nilai probabilitasnya lebih rendah dari tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa sikap memengaruhi kepuasan pasien.

Terakhir niat juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis Wald (t) menunjukkan nilai t yang diperoleh lebih tinggi daripada t tabel ($233,142 > 1,965987866$) dan nilai probabilitasnya lebih rendah dari tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa niat memengaruhi kepuasan pasien.

4. PEMBAHASAN

a. Pengaruh Konten, Akurasi, Tampilan, Kemudahan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap APM di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret

Berdasarkan hasil uji Omnibus Tests of Model Coefficients, Nilai Chi-kuadrat yang didapatkan adalah 238,982 dengan derajat kebebasan (df) 5 dan nilai signifikansi (Sig.) 0,000. Ini menunjukkan bahwa semua variabel independen—Konten, Akurasi, Tampilan, Kemudahan, dan Ketepatan Waktu—secara bersamaan memiliki dampak yang signifikan pada Kepuasan Pasien. Nilai Chi-square yang lebih besar dari ftabel (2,121596712) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Konten yang berkualitas sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, karena informasi yang relevan dan bermanfaat meningkatkan pemahaman pasien tentang layanan. Akurasi informasi juga berpengaruh besar, karena meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan [12]. Tampilan antarmuka yang menarik dan mudah digunakan dapat meningkatkan pengalaman pasien, sementara kemudahan akses informasi dan layanan kesehatan berkontribusi pada kepuasan mereka [13]. Ketepatan waktu dalam pelayanan juga sangat penting; pasien menghargai layanan yang cepat dan efisien, yang membuat mereka merasa dihargai [14]. Penelitian sebelumnya mendukung bahwa kecepatan sistem dalam menyediakan kebutuhan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, menjadikan kinerja lebih efektif dan efisien [7].

b. Pengaruh Konten, Akurasi, Tampilan, Kemudahan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap APM di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret

Berdasarkan hasil uji Omnibus Tests of Model Coefficients, diperoleh nilai Chi-square sebesar 284,153 serta derajat kebebasan (df) sebanyak 4 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa semua variabel independen—Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Sikap, dan Niat—secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pasien. Nilai Chi-square yang lebih besar dari ftabel (2,23683706) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 mengindikaasikan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Persepsi manfaat mencerminkan keyakinan pasien bahwa layanan kesehatan memberikan keuntungan, yang mendorong mereka untuk menerima layanan tersebut [15]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) memungkinkan pasien mendaftar dengan cepat, mengurangi waktu tunggu. Persepsi kemudahan juga berperan penting, jika pasien merasa layanan mudah diakses, mereka lebih cenderung menerimanya. Sikap positif terhadap layanan kesehatan meningkatkan keinginan pasien untuk

menggunakan layanan, sementara niat pasien untuk menggunakan layanan dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan, dan sikap mereka. Niat yang kuat berkontribusi pada peningkatan penerimaan pasien.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan temuan studi mengenai Kepuasan dan Penerimaan Pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret, bisa disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek konten mencapai 80%.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek akurasi mencapai 77%.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek tampilan mencapai 76%.
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek kemudahan mencapai 64%.
5. Tingkat kepuasan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek ketepatan waktu mencapai 79%.
6. Tingkat penerimaan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek manfaat mencapai 80%.
7. Tingkat penerimaan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek kemudahan mencapai 73%.
8. Tingkat penerimaan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek sikap mencapai 77%.
9. Tingkat penerimaan pasien terhadap APM di RS Universitas Sebelas Maret untuk aspek niat mencapai 76%.
10. Dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien terkait APM di RS UNS.
11. Dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sikap dan niat pasien adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pasien terkait AM di RS UNS.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka adapun saran yang dapat diberikan kepada Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret (UNS) sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas konten yang semakin informatif dan relevan agar pasien merasa lebih terinformasi dan puas dengan layanan yang mereka terima.

2. Memberikan pelatihan kepada staf rumah sakit mengenai pentingnya sikap pelayanan yang ramah dan responsif. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam menggunakan APM.
3. Mempermudah akses layanan APM dan penambahan jumlah APM sehingga pasien dapat dengan mudah menggunakan layanan APM.
4. Untuk meningkatkan penerimaan pasien terhadap APM, disarankan agar rumah sakit melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan APM.
5. Rumah sakit sebaiknya secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pasien mengenai pengalaman mereka menggunakan APM. Data ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan pasien.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih, peneliti ucapkan kepada seluruh pihak yang senantiasa berkontribusi serta menunjang proses penyusunan studi ini. Diharapkan studi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Purwanti, T. Akadira, A. R. Sudrajat, D. Meigawati, and M. Rijal Amirulloh, *Kepemimpinan di Era Revolusi Industri 4.0*. 2021. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?id=GgxQEAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=ZkrXgGGu7a&dq=pengertian era revolusi industri 4.0 rumah sakit&hl=id&pg=PA9#v=onepage&q=pengertian era revolusi industri 4.0 rumah sakit&f=false](https://books.google.co.id/books?id=GgxQEAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=ZkrXgGGu7a&dq=pengertian%20era%20revolusi%20industri%204.0%20rumah%20sakit&hl=id&pg=PA9#v=onepage&q=pengertian%20era%20revolusi%20industri%204.0%20rumah%20sakit&f=false)
- [2] R. Amran, A. Apriyani, and N. P. Dewi, "Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit," *Baiturrahmah Med. J.*, vol. 1, no. September 2021, pp. 69–76, 2022.
- [3] S. Supriyanto, M. Wartiningsih, D. S. Kodrat, and L. Djuari, *Administrasi Rumah Sakit*. 2023. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?id=ygOzEAAAQBAJ&lpg=PA1&ots=eSI2o6r8E2&dq=PENGERTIAN RUMAH SAKIT MENURUT WHO&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q=PENGERTIAN RUMAH SAKIT MENURUT WHO&f=false](https://books.google.co.id/books?id=ygOzEAAAQBAJ&lpg=PA1&ots=eSI2o6r8E2&dq=PENGERTIAN%20RUMAH%20SAKIT%20MENURUT%20WHO&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q=PENGERTIAN%20RUMAH%20SAKIT%20MENURUT%20WHO&f=false)
- [4] N. Reny, "Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri," *J. Kesehat.*, vol. 8, no. 2, pp. 96–105, 2020, doi: 10.25047/j-kes.v8i2.105.
- [5] Y. Fitriyah, S. Mazaya, and I. Ardiani, "Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas

- Sentolo I Kulon Progo,” *Pros. Semin. Inf. Kesehat. Nas.*, pp. 255–260, 2023.
- [6] N. Marliana, C. Widyaningsih, and H. Istiqlal, “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS,” *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol. 7, no. 1, pp. 65–77, 2023, doi: 10.52643/marsi.v7i1.2931.
- [7] I. N. Afifah *et al.*, “Pengaruh Penggunaan Mesin Antrian Pasien Mandiri (APM) Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Di Puskesmas Gambirsari Kota Surakarta Dengan Metode End User Computing (EUC) Satisfaction,” pp. 1–8, 2023.
- [8] Nerissa Adha Andrania, Daniel Happy Putra, Noor Yulia, and Adi Widodo, “Analisis Perancangan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri Untuk Pemilihan Dokter dan Waktu Pelayanan di Rumah Sakit: Literature Review,” *SEHATMAS J. Ilm. Kesehat. Masy.*, vol. 2, no. 4, pp. 827–840, 2023, doi: 10.55123/sehatmas.v2i4.2304.
- [9] Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariat.” p. 490, 2018.
- [10] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, “Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan,” *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- [11] E. a. Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*, no. Maret. 2022. [Online]. Available: <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- [12] Shiila Nika Adiffa and I. Masturoh, “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSU Pakuwon Sumedang Tahun 2022,” *J. Ilm. Perekam dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 7, no. 2, pp. 144–153, 2022, doi: 10.52943/jipiki.v7i2.1023.
- [13] Rahmawati M and Robi M, “Analisis Kepuasan Penerapan Rekam Medis Elektronik RawatJalan Menggunakan Metode End-User Computing Statisfaction(Eucs) Di Rumah Sakit ‘Aisyiyah Bojonegoro,” *J. Manag. Inf. Heal. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 50–58, 2024.
- [14] A. M. Cahyani, A. T. Purnamasari, and B. R. Sunindya, “Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri,” *Indones. J. Heal. Insur. Med. Rec.*, vol. 1, no. 2, p. 20, 2024, doi: 10.31290/ijhimr.v1i2.4995.
- [15] A. U. Serly Nuryani, “ANALISIS DAMPAK PENERAPAN ANJUNGAN PENDAFTARAN,” vol. 8, pp. 4227–4235, 2024.