
**HUBUNGAN PERAN PETUGAS ANJUNGAN PENDAFTARAN
MANDIRI (APM) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RSD IDAMAN BANJARBARU**

Siti Noor Rahmah¹, H. Rusdi², Iis Pusparina³
mysinorra00@gmail.com¹, rusdi.id10@gmail.com², pusparizani@gmail.com³
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan rawat jalan adalah jenis layanan kesehatan yang sangat diminati masyarakat karena kecepatan dan kepraktisannya. Untuk meningkatkan efisiensi layanan, RSD Idaman Banjarbaru mengimplementasikan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Keberhasilan APM sangat bergantung pada kontribusi petugas yang memberikan informasi panduan dan dukungan kepada pasien saat pendaftaran berlangsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan anataran peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Spearman Rho. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai peran petugas APM dalam kategori tinggi, yaitu 79 responden (79%), sementara tingkat kepuasan pasien mayoritas berada pada kategori puas dengan 71 responden (71%). Analisis uji Spearman Rank menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) dengan koefisien korelasi $r = 0,665$, menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara peran petugas Anjungan Pendaftaran mandiri (APM) dengan kepuasan pasien di RSD Idaman Banjarbaru.

Kata Kunci: Peran Petugas APM, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Anjungan Pendaftaran Mandiri, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Background: Outpatient care is a healthcare service highly favored by the public due to its speed and convenience. To enhance service efficiency, RSD Idaman Banjarbaru implemented Self-Registration Kiosks (APM). The success of the APM relies heavily on the contribution of staff members who provide guidance and support to patients during the registration process. This study aimed to examine the relationship between the role of APM staff and patient satisfaction levels at the Outpatient Department of RSD Idaman Banjarbaru. A quantitative research methodology was employed, utilizing a correlational design and a cross-sectional approach. The study involved a sample of 100 respondents. Data were collected via questionnaires and analyzed using the Spearman Rho test. The results indicated that the majority of respondents (79 or 79%) rated the role of APM staff highly, while the majority of patients (71 or 71%) reported being satisfied. Spearman Rank analysis yielded a p-value of 0.001 ($p < 0.05$) and a correlation coefficient (r) of 0.665, demonstrating a significant positive relationship between the role of APM staff and patient satisfaction at the Outpatient Department of RSD Idaman Banjarbaru. The study concludes that there is a significant relationship between the role of APM staff and patient satisfaction at RSD Idaman Banjarbaru.

Keywords: APM Staff Role, Patient Satisfaction, Outpatient Care, Self-Registration Kiosk, Healthcare Services, Hospital.

PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu tindakan medis yang berkaitan dengan pelayanan poliklinik yang semakin diminati oleh masyarakat karena tingginya kebutuhan untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan cepat dan praktis dalam satu kunjungan (one-day care). Layanan ini mencakup pengamatan, diagnosis, dan perawatan pasien tanpa keharusan untuk menginap (Sumayku et al., 2022).

Proses pendaftaran pasien rawat jalan memiliki peranan penting karena merupakan titik awal interaksi antara pasien dan fasilitas rumah sakit. Sektor pendaftaran memegang fungsi vital karena menjadi lokasi di mana pasien menyampaikan informasi pribadi serta mendapatkan petunjuk mengenai layanan yang ada (Sumayku et al., 2022). Meningkatkan efisiensi dalam layanan dan memudahkan administrasi, diterapkan teknologi informasi seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Namun, keberhasilan penerapan APM sering terkendala kecanggihan teknologi serta keterlibatan petugas dalam membimbing dan mendampingi pasien.

Petugas berperan penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya agar proses pendaftaran mandiri dapat digunakan secara optimal dan mudah dipahami oleh pasien. Sejalan dengan hal tersebut, Adisa et al. (2021) dalam Inayah & Puryandani (2022) menjelaskan bahwa peran dapat dipahami melalui dua pendekatan utama, yaitu struktural dan interaksional. Pendekatan struktural menekankan adanya tuntutan dan harapan institusi terhadap individu dalam menjalankan tugasnya, sedangkan pendekatan interaksional menyoroti perilaku dan sikap yang ditunjukkan individu saat berinteraksi dengan orang lain. Dalam pelayanan APM, jika hal ini tidak terpenuhi maka mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan.

Kepuasan pasien di seluruh dunia berfungsi sebagai ukuran kinerja sistem layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Menurut data dari World Health Organization (WHO) pada tahun 2021 yang mengumpulkan lebih dari 6 juta masukan dari pasien dari 25 negara, negara dengan kepuasan tertinggi adalah Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Di sisi lain, kepuasan terendah ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Data di Indonesia, survei menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada tahun 2019 hanya mencapai angka 42,8%, sebuah angka yang terbilang rendah dan mengindikasikan adanya masalah dalam kualitas pelayanan kesehatan (Nababan, 2020). Situasi ini menggambarkan bahwa pengalaman pasien di fasilitas kesehatan, termasuk selama proses pendaftaran rawat jalan, masih memerlukan perbaikan yang signifikan.

Data kepuasan pasien di Instalasi Rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru, pada bulan Januari (85.13%) dan bulan Februari (87.63%) tahun 2024, dan juga pada bulan Januari (88.24%) tahun 2025. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan kurang dari standar yang ditetapkan di Instalasi Rawat RSD Idaman Banjarbaru yakni 90%.

Meskipun demikian, di sejumlah rumah sakit, pemanfaatan APM belum mencapai tingkat optimal karena banyak pasien yang masih asing, rendahnya pemahaman teknologi, dan tinggi kebutuhan akan bimbingan petugas. Penelitian Muliyani (2023) menunjukkan bahwa efektivitas APM sangat dipengaruhi oleh mutu pendampingan petugas saat membantu pasien menggunakan sistem. Selain itu, laporan dari Kemenkes (2023) juga mengungkapkan bahwa penerapan teknologi kesehatan akan berhasil apabila didukung oleh kompetensi dan keterlibatan petugas sebagai pihak pendukung utama dalam transformasi digital (Kemenkes RI, 2023).

Berbagai penelitian yang memengaruhi kepuasan pasien yang berobat di luar ruangan berbeda-beda, mencakup mutu perawatan medis, kemampuan komunikasi staf kesehatan, lama tunggu, kenyamanan tempat, dan efektivitas dalam pengelolaan administratif (Nadillah

Nurahma et al., 2023). Faktor-faktor non-medis, seperti kesopanan staf, kebersihan ruang, serta ketersediaan informasi juga berkontribusi besar pada pengalaman pasien yang dapat meningkatkan kepuasan mereka. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Munawwaroh beserta timnya (2022), ditemukan bahwa elemen yang berhubungan dengan kepuasan pasien mencakup empati, standar layanan dan urutan pendaftaran, akses terhadap informasi, serta layanan yang diterima selama masa pandemi (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dan peran petugas APM dalam menginput data pasien sangat mempengaruhi efisiensi layanan di instalasi rawat jalan. Selain itu, kesalahan penginputan membuat pasien harus menunggu lebih lama dan belum dipanggil untuk menerima pelayanan meskipun mereka telah mendaftar. Keadaan ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan, penundaan pelayanan, serta pandangan negatif pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap pasien poliklinik di RSD Idaman Banjarbaru, masih ada pasien yang memperlihatkan adanya kesulitan dalam pengisian informasi data pasien. Masalah yang terjadi disebabkan oleh kesalahan petugas saat memasukkan data atau jenis jaminan yang dimiliki oleh pasien, baik dari BPJS maupun umum ke dalam sistem pendaftaran.

Peran seorang petugas sangat krusial dalam menjamin bahwa pasien dapat menggunakan APM dengan benar, memberikan panduan, memastikan proses pendaftaran berjalan lancar, serta menolong pasien yang mengalami kendala. Penelitian mendemonstrasikan bahwa kepuasan pasien dalam aspek pendaftaran dipengaruhi oleh kemampuan layanan, perhatian yang diberikan, tanggung jawab, serta upaya yang dilakukan oleh petugas dalam mendukung proses administrasi (Hanifah et al., 2021).

Keberhasilan APM menurut Nuryani & Ulfah (2023) telah terbukti efektif dalam mengurangi waktu tunggu bagi pasien, sebagaimana yang diungkapkan dalam penyelidikan di RS Hermina Arcamanik. Di sana, proses verifikasi dan penginputan data dapat dilakukan oleh individu sendiri dan jauh lebih cepat dibandingkan dengan sistem pendaftaran tradisional. Selain itu, APM juga memberikan dorongan pada tingkat kepuasan pasien, yang ditunjukkan dalam penelitian di RS Hermina Lampung. Dalam studi tersebut, pasien merasakan bahwa layanan lebih efisien, cepat, dan mampu menekan kepadatan antrean di loket pendaftaran (Rosmawati, 2024). Selanjutnya menurut (Vitriani et al., 2021), peningkatan kepuasan ini sejalan dengan efektivitas layanan rumah sakit secara keseluruhan, karena penggunaan APM memberikan dampak positif pada efisiensi kerja petugas, produktivitas layanan, serta mutu administrasi pelayanan rawat jalan.

Oleh karena itu, memaksimalkan penggunaan teknologi layanan seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), yang diimbangi dengan kehadiran petugas yang terampil dan responsif, merupakan salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti berminat untuk meneliti “Hubungan Peran Petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini ialah kuantitatif korelasional dengan pendekatan cross sectional. Cross sectional adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antara variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Rancangan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Idaman Banjarbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

A. Karakteristik Responden

1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin yang dimiliki oleh responden dalam penelitian ini merepresentasikan sifat biologis yang terdapat pada semua responden yang berpartisipasi. Berikut distribusi frekuensi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	12	12%
2	Perempuan	88	88%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 1 di atas, mayoritas responden jenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 88%.

2) Usia

Usia yang dimiliki oleh responden dalam penelitian ini merefleksikan karakteristik umur yang ada pada semua responden yang ikut serta. Berikut distribusi frekuensi usia responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-25 Tahun	24	24%
2	26-35 Tahun	30	30%
3	36-45 Tahun	25	25%
4	46-59 Tahun	21	21%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 2 di atas, mayoritas responden berusia 26-35 tahun dengan persentase sebesar 30%.

3) Status Perkawinan

Status pernikahan responden di penelitian ini mencerminkan kondisi perkawinan responden yang meliputi situasi kawin, belum kawin, dan janda/duda. Berikut distribusi frekuensi status perkawinan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kawin	76	76%
2	Belum Kawin	21	21%
3	Janda	3	3%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 3 di atas, mayoritas responden sudah kawin/menikah dengan persentase sebesar 76%.

4) Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden dalam penelitian ini mengilustrasikan level pendidikan yang diperoleh oleh semua responden yang terlibat. Berikut distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/Sederajat	8	8%
2	SMP/Sederajat	4	4%
3	SMA/Sederajat	71	71%
4	D1/D2/D3/D4	3	3%
5	S1/S2/S2	14	14%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 4 di atas, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir pada tingkat SMA/ sederajat dengan persentase sebesar 71%.

5) Agama

Agama yang dianut responden dalam penelitian ini menggambarkan keyakinan yang dipegang oleh mereka selama ikut serta dalam penelitian. Berikut distribusi frekuensi agama responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

No.	Agama	Frekuensi	Persentase (%)
1	Islam	96	96%
2	Kristen	3	3%
3	Katolik	1	1%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan table 5 di atas, mayoritas responden dimiliki beragama Islam dengan persentase sebesar 96%.

6) Pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan oleh responden dalam penelitian ini mencerminkan aktivitas utama yang dijalani oleh semua responden yang berpartisipasi. Berikut distribusi frekuensi pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
2	Ibu Rumah Tangga	54	54%
3	Pekerja Swasta	3	3%
4	Wiraswasta	5	5%
5	Pedagang	10	10%
6	Guru/Dosen	5	5%
7	PNS./TNI/Polri	5	5%
8	Lainnya	9	9%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 6 di atas, mayoritas responden memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga dengan persentase sebesar 54%.

7) Jenis Kepesertaan

Jenis kepesertaan asuransi responden dalam penelitian ini menjelaskan jenis perlindungan kesehatan yang dimanfaatkan responden saat memperoleh layanan kesehatan di rumah sakit. Berikut distribusi frekuensi jenis kepesertaan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan

No.	Jenis Kepesertaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	BPJS Kesehatan (PBI/Non-PBI)	94	94%
2	Umum/Mandiri	6	6%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 7 di atas, mayoritas responden memiliki Kepesertaan BPJS (PBI/Non-PBI) dengan persentase sebesar 94%.

8) Frekuensi Kunjungan

Frekuensi kunjungan rawat jalan oleh responden dalam penelitian ini menunjukkan jumlah kunjungan yang telah dilakukan responden ke Instalasi Rawat Jalan dalam waktu tertentu. Berikut distribusi frekuensi kunjungan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No.	Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 Kali	94	94%
2	2-3 Kali	6	6%
3	>3 Kali	65	65%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 8 di atas, mayoritas responden memiliki kunjungan rawat jalan >3 kali dengan persentase sebesar 65%.

9) Pengalaman Penggunaan APM

Pengalaman responden dalam menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam penelitian ini menunjukkan partisipasi dan pengalaman responden ketika memanfaatkan fasilitas APM untuk melakukan pendaftaran layanan rawat jalan. Berikut distribusi frekuensi pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan APM

No.	Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pertama Kali	17	17%
2	Sudah Pernah Sebelumnya	83	83%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 9 di atas, mayoritas responden sudah pernah sebelumnya dalam penggunaan APM dengan persentase sebesar 83%.

B. Gambaran Peran Petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Peran petugas APM dalam penelitian ini menggambarkan persepsi responden terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bagian pendaftaran. Berikut distribusi frekuensi peran petugas APM dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Peran Petugas APM

Peran Petugas APM	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	6	6,0
Sedang	15	15,0
Tinggi	79	79,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa sebagian besar responden menilai peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berada pada kategori tinggi sebanyak 79 responden (79,0%), diikuti kategori sedang sebanyak 15 responden (15,0%), dan kategori rendah sebanyak 6 responden (6,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa petugas APM di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru telah menjalankan perannya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tingginya penilaian responden mengindikasikan bahwa petugas

APM mampu memberikan bantuan dan arahan yang diperlukan selama proses pendaftaran mandiri, sehingga memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Sementara itu, masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai peran petugas APM berada pada kategori rendah dan sedang, yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar seluruh pasien dapat memperoleh pengalaman pelayanan yang optimal.

C. Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini menggambarkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima selama proses pendaftaran. Berikut distribusi frekuensi peran petugas APM dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang Puas	6	6,0
Cukup Puas	23	23,0
Puas	71	71,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kategori puas terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru sebanyak 71 responden (71,0%), sedangkan responden yang berada pada kategori cukup puas sebanyak 23 responden (23,0%) dan kategori kurang puas sebanyak 6 responden (6,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka, baik dari aspek kemudahan pelayanan, kecepatan proses pendaftaran, maupun bantuan yang diberikan oleh petugas selama penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Tingginya tingkat kepuasan pasien juga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah pasien yang merasa cukup puas maupun kurang puas sehingga diperlukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan untuk memenuhi harapan seluruh pasien secara optimal.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan peran petugas APM dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru

Analisis bivariat ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi mengenai peran petugas APM dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat jalan RSD Idaman Banjarbaru. Data yang disajikan dalam tabel tabulasi silang di bawah ini memberikan gambaran mengenai distribusi frekuensi dan persentase responden berdasarkan persepsi mereka terhadap aktivitas peran petugas APM dengan kepuasan pasien yang dimiliki.

Tabel 12 Hubungan Peran Petugas APM dengan Kepuasan Pasien di RSD Idaman Banjarbaru

Peran Petugas APM (X)	Kepuasan Pasien (Y)						Total		P-Value (Signifikan)	Koefisien Korelasi
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas					
	F	%	F	%	F	%	F	%		
	Rendah	3	3%	1	1%	2	2%	6		
Sedang	0	0%	15	15%	0	0%	15	15%	0.001	0.665
Tinggi	3	3%	7	7%	69	69%	79	79%		
Total	6	6%	23	23%	71	71%	100	100%		

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 12 diatas hasil uji korelasi Spearman's rho diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,665 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,665 berada pada rentang

0,60–0,799 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel termasuk dalam kategori kuat. Arah hubungan yang positif mengindikasikan bahwa semakin baik peran petugas APM yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila peran petugas APM kurang optimal, maka kepuasan pasien cenderung mengalami penurunan. Dengan demikian, peran petugas APM memiliki keterkaitan yang cukup kuat dalam mendukung terciptanya kepuasan pasien selama proses pelayanan rawat jalan.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 79 responden yang menilai peran petugas APM dalam kategori tinggi, sebanyak 69 responden (87,3%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, seluruh responden yang menilai peran petugas APM dalam kategori sedang berada pada kategori cukup puas sebanyak 15 responden (100,0%), dan pada kategori peran petugas APM rendah masih terdapat 3 responden (50,0%) yang merasa kurang puas. Pola distribusi data tersebut semakin memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas peran petugas APM cenderung diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan pasien. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru.

Pembahasan

1. Hubungan Karakteristik Responden terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru

1) Usia

Berdasarkan dari hasil penelitian, diketahui bahwa mayoritas partisipan berasal dari kategori umur 26 hingga 35 tahun, sementara responden yang berusia lebih dari 65 tahun merupakan kelompok terkecil. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan rawat jalan di RSD Idaman Banjarbaru didominasi oleh individu di usia produktif. Umur produktif biasanya memiliki kapasitas yang lebih baik untuk menerima perubahan serta beradaptasi terhadap kemajuan teknologi, termasuk dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Selain itu, kelompok ini cenderung lebih aktif dalam mencari informasi terkait layanan kesehatan, lebih cepat dalam memahami instruksi penggunaan sistem digital, dan memiliki tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam memanfaatkan teknologi dibandingkan dengan kelompok yang lebih tua.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Pasien yang merasakan bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan dan menawarkan keuntungan berupa layanan yang lebih efisien akan lebih cenderung untuk menerima dan memanfaatkan teknologi dalam konteks layanan kesehatan.

Selain itu, riset mengenai pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan menunjukkan bahwa usia berperan sebagai salah satu elemen yang mempengaruhi literasi digital. Individu yang lebih muda umumnya memiliki keterampilan digital yang lebih baik, sehingga lebih mudah dalam mengoperasikan sistem layanan kesehatan berbasis teknologi. Di sisi lain, individu yang lebih tua seringkali menemui kendala dalam menggunakan teknologi karena keterbatasan dalam kemampuan visual, motorik, dan pengetahuan digital, sehingga mereka masih memerlukan dukungan dari petugas saat menjalani proses pelayanan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa walaupun mayoritas responden tergolong dalam kelompok usia produktif yang relatif dapat menggunakan APM sendiri, keberadaan petugas APM masih memiliki fungsi yang signifikan. Hal ini tercermin dari 79% responden yang menilai peran petugas APM sangat tinggi dan 71% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Petugas tidak hanya mendukung pasien yang kesulitan dengan

penggunaan APM, tetapi juga menyampaikan informasi, memastikan bahwa proses pendaftaran berjalan sesuai prosedur, serta menyelesaikan masalah teknis yang mungkin muncul selama proses layanan.

Hasil dari analisis Spearman menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat dan signifikan antara peran petugas APM dan kepuasan pasien ($r = 0,665$; $p = 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik peran petugas dalam mendampingi pasien dalam penggunaan APM, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pengobatan rawat jalan. Menurut para peneliti, mayoritas responden berada di usia produktif jelas mempermudah penerapan pelayanan berbasis teknologi; namun, kualitas dukungan petugas tetap menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang nyaman dan memuaskan. Keberadaan petugas juga diperlukan sebagai bentuk pelayanan yang inklusif bagi pasien lansia serta bagi mereka yang masih belum beradaptasi dengan teknologi, sehingga semua pasien dapat menerima layanan yang mudah, efisien, dan tepat.

Menurut peneliti, keberadaan mayoritas responden yang berasal dari kelompok usia 26 hingga 35 tahun menjadi salah satu elemen kunci dalam keberhasilan pelaksanaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSD Idaman Banjarbaru. Secara umum, individu dalam kelompok usia produktif cenderung memiliki kemampuan yang lebih unggul dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi, sehingga pendaftaran melalui APM dapat dilakukan dengan lebih efektif dan mudah. Namun, hasil riset menunjukkan bahwa meskipun pasien memiliki keahlian tinggi dalam menggunakan teknologi, peran petugas APM tetap sangat penting. Keberadaan petugas sangat diperlukan untuk memberikan informasi, membantu pasien yang mengalami masalah teknis, serta mendampingi pasien lanjut usia atau mereka yang belum terbiasa dengan sistem pendaftaran mandiri. Para peneliti menekankan bahwa layanan yang cepat, komunikatif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien oleh petugas dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih menyenangkan serta meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa sekitar 79% responden menilai peran petugas APM berada pada kategori tinggi, 71% responden merasa puas dengan layanan yang disediakan, dan terdapat hubungan positif yang kuat serta signifikan antara peran petugas APM dan kepuasan pasien ($r = 0,665$; $p = 0,001$). Oleh karena itu, para peneliti menyatakan bahwa keberhasilan implementasi APM tidak hanya dipengaruhi oleh faktor usia pasien, tetapi juga oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh petugas sepanjang proses pelayanan.

2) Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan setara SMA atau yang lebih rendah, sementara jumlah responden dengan tingkat pendidikan tertinggi dan terendah relatif kecil. Tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada kemampuan individu dalam menerima informasi, memahami prosedur pelayanan, serta memanfaatkan teknologi dalam sektor kesehatan. Mereka yang memiliki pendidikan lebih tinggi biasanya lebih mampu dalam memahami petunjuk penggunaan teknologi dan lebih mudah beradaptasi pada inovasi layanan berbasis digital dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah.

Pernyataan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Kinney dan Sankaranarayanan (2021) yang mengungkapkan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan tidak hanya tergantung pada sistem yang diterapkan, tetapi juga pada kemampuan pengguna untuk memahami informasi yang disampaikan. Semakin baik pemahaman pasien mengenai sistem digital, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk merasakan manfaat dari layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Di samping itu, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi mengenai kemudahan penggunaan akan meningkatkan penerimaan seseorang terhadap teknologi, sehingga pengguna akan lebih mudah dalam beroperasi dengan sistem.

pelayanan digital.

Meskipun demikian, pendidikan bukanlah satu-satunya elemen yang mempengaruhi keberhasilan implementasi APM. Fungsi petugas APM sebagai penyampai informasi dan pendamping di sepanjang proses pendaftaran tetap menjadi aspek krusial agar seluruh pasien, baik yang berpendidikan rendah maupun tinggi, mendapatkan pemahaman yang seragam tentang alur pelayanan. Ini terlihat dari hasil studi yang menunjukkan bahwa 79% responden mengevaluasi peran petugas APM dalam kategori yang tinggi dan 71% responden merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Kondisi ini menunjukkan bahwa petugas mampu menjelaskan hal-hal dengan cara yang dipahami oleh pasien dari berbagai tingkat pendidikan.

Hasil dari uji Spearman mengindikasikan adanya hubungan positif yang kuat dan signifikan antara peran petugas APM dan kepuasan pasien ($r = 0,665$; $p = 0,001$). Peneliti berpendapat bahwa kemampuan berkomunikasi petugas memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Informasi yang disampaikan dengan jelas, pemilihan kata yang mudah dimengerti, serta kesediaan petugas untuk membantu pasien sepanjang proses menggunakan APM dapat mengurangi kebingungan pasien dan mempermudah proses pelayanan. Dengan demikian, semakin baik kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan edukasi kepada pasien, semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan.

Menurut peneliti, latar belakang pendidikan seseorang dapat berpengaruh terhadap seberapa baik pasien memahami informasi dan mengikuti panduan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Mereka yang memiliki pendidikan lebih tinggi cenderung lebih cepat memahami instruksi penggunaan APM, memungkinkan mereka mendaftar secara mandiri. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai tinggi peran petugas APM dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi petugas mampu mengatasi perbedaan dalam tingkat pendidikan para pasien. Petugas yang mampu memberikan penjelasan dengan cara yang jelas, sederhana, dan mudah dimengerti dapat mendukung pasien dari berbagai latar belakang pendidikan dalam menggunakan APM dengan efektif. Oleh sebab itu, para peneliti menilai bahwa pendidikan bukanlah penghalang utama dalam menggunakan APM jika didukung oleh peran petugas yang mampu berkomunikasi dengan baik, responsif, dan memberikan pendampingan yang efisien. Pendapat ini didukung pula oleh hasil uji Spearman yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat serta signifikan antara peran petugas APM dengan kepuasan pasien ($r = 0,665$; $p = 0,001$).

3) Pengalaman Penggunaan APM

Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa sebagian besar responden (83%) pernah memanfaatkan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), sementara hanya sedikit responden yang belum pernah mencobanya. Temuan ini menunjukkan bahwa banyak pasien sudah memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem pendaftaran mandiri, sehingga mereka lebih memahami bagaimana cara memakai APM dibandingkan dengan pasien yang baru pertama kali menggunakannya. Pengalaman yang dimiliki sebelumnya memungkinkan pasien untuk lebih cepat melakukan registrasi karena mereka sudah memahami langkah-langkah menggunakan mesin, dari mulai memasukkan identitas hingga mendapatkan nomor antrean.

Hasil ini didukung oleh riset terkait penggunaan sistem pendaftaran digital yang menjelaskan bahwa pengalaman menggunakan teknologi sebelumnya dapat meningkatkan rasa percaya diri, kemudahan dalam penggunaan, dan persepsi manfaat dari sistem layanan kesehatan yang berbasis digital. Individu yang sudah terbiasa dengan sistem digital lebih mudah menerima inovasi dalam pelayanan dan seringkali mengalami layanan yang lebih optimal dibandingkan pengguna yang baru.

Meskipun demikian mayoritas responden memiliki pengalaman dengan APM, keberadaan petugas masih memegang peranan penting. Mereka tidak hanya membantu pasien

yang menghadapi masalah teknis, tetapi juga memastikan bahwa proses pendaftaran berlangsung sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Selain itu, mereka memberikan informasi jika ada perubahan dalam alur pelayanan, serta memberikan bantuan kepada pasien yang menggunakan APM untuk pertama kalinya. Hal ini terlihat dari tingginya penilaian responden terhadap peran petugas yang mencapai 79% dalam kategori tinggi, sementara 71% responden menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Hasil dari analisis bivariat menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan dan kuat antara kontribusi petugas APM dengan tingkat kepuasan pasien ($r = 0,665$; $p = 0,001$). Peneliti berpendapat bahwa pengalaman pasien dalam memanfaatkan APM dapat mempermudah proses pendaftaran, namun hasil yang lebih maksimal akan dicapai jika didukung oleh pelayanan dari petugas yang reaktif, komunikatif, dan dapat memberikan solusi saat menghadapi masalah dalam menggunakan APM. Oleh karena itu, penggabungan antara pengalaman yang didapat pasien dan kualitas pelayanan dari petugas menjadi elemen penting yang mendukung peningkatan kepuasan pasien dalam layanan rawat jalan.

Menurut peneliti, penggunaan APM memberikan manfaat bagi pasien karena dapat meningkatkan kepercayaan diri dan mempercepat proses pendaftaran saat mereka kembali berkunjung. Pasien yang sudah familiar dengan APM biasanya tidak lagi menemui kesulitan dalam memahami langkah-langkah penggunaan mesin, sehingga waktu pelayanan bisa lebih efisien. Namun, hal ini tidak mengurangi relevansi peran petugas APM. Dalam praktiknya, bantuan dari petugas tetap diperlukan saat terjadi masalah teknis, menjelaskan adanya perubahan dalam prosedur layanan, atau menemani pasien yang baru pertama kali memakai APM. Keadaan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada pengalaman pasien, tapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam menyampaikan informasi dan bantuan selama proses pendaftaran. Dengan demikian, peneliti berasumsi bahwa penggabungan antara pengalaman pasien dalam menggunakan APM dan pelayanan optimal dari petugas akan menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya mengarah pada kenaikan kepuasan pasien. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian yang mencatat adanya korelasi positif yang kuat dan signifikan antara kontribusi petugas APM dengan kepuasan pasien ($r = 0,665$; $p = 0,001$).

a. Jenis Kepesertaan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden adalah peserta BPJS Kesehatan, sementara pasien umum hanya sedikit jumlahnya. Situasi ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSD Idaman Banjarbaru lebih sering dimanfaatkan oleh peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai peserta JKN, pasien umumnya sudah familiar dengan prosedur administrasi layanan kesehatan, sehingga mereka lebih mudah memahami alur penggunaan APM yang telah terintegrasi dengan sistem pelayanan BPJS Kesehatan.

Studi tentang pelayanan digital untuk peserta JKN menunjukkan bahwa penggunaan sistem pendaftaran elektronik dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu, dan mempermudah proses administrasi, sehingga berdampak positif pada kepuasan pasien. Meskipun demikian, kualitas layanan yang diberikan oleh petugas tetap menjadi faktor krusial, karena pasien masih memerlukan informasi terkait alur pelayanan, verifikasi administrasi, serta penyelesaian ketika terdapat masalah pada sistem (Vitriani et al., 2025)

Temuan ini juga didukung oleh penelitian tentang pemanfaatan APM di rumah sakit yang menyatakan bahwa layanan APM memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Layanan yang cepat, kemudahan dalam menggunakan sistem, serta dukungan dari petugas selama proses registrasi dapat meningkatkan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan rawat jalan (Awanda et.al., 2024)

Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa 79% dari para responden menilai peran petugas APM berada dalam kategori tinggi, sementara 71% merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Hasil analisis Spearman menunjukkan adanya hubungan positif yang

kuat serta signifikan antara fungsi petugas APM dan tingkat kepuasan pasien ($r = 0,665$; $p = 0,001$). Peneliti berpendapat bahwa banyaknya responden yang menjadi peserta BPJS menjadikan petugas memiliki peran krusial untuk memastikan bahwa semua administrasi lengkap, memberikan informasi terkait prosedur pelayanan JKN, dan membantu jika ada masalah dalam proses verifikasi kepesertaan melalui APM. Semakin baik keterampilan petugas dalam mendampingi peserta BPJS, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan yang mereka terima.

Menurut peneliti, mayoritas responden yang merupakan anggota BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa banyak pasien sudah akrab dengan tata cara administrasi dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, proses administrasi BPJS masih memerlukan ketelitian, termasuk dalam memverifikasi data keanggotaan, surat rujukan, dan persyaratan lainnya. Oleh karena itu, keberadaan petugas APM memiliki peran yang sangat penting. Petugas tidak hanya membantu pasien dalam menggunakan APM, tetapi juga memberikan informasi tentang prosedur layanan, memastikan seluruh administrasi lengkap, dan membantu mengatasi masalah yang muncul selama registrasi. Peneliti mengungkapkan bahwa layanan petugas yang cepat, ramah, dan informatif dapat memberi rasa aman dan kepastian kepada pasien sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan rawat jalan. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi penilaian tinggi terhadap peran petugas APM dan merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Di samping itu, analisis uji Spearman menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat dan signifikan ($r = 0,665$; $p = 0,001$), yang menunjukkan bahwa semakin baik peran petugas dalam mendampingi pasien, termasuk peserta BPJS, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

2. Identifikasi Peran Petugas APM di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 79 responden (79%) menilai peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berada pada kategori tinggi, sedangkan 21 responden (21%) menilai pada kategori sedang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas APM telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan informasi, membantu proses pendaftaran, memberikan arahan penggunaan mesin APM, serta mampu berkomunikasi dengan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Tingginya penilaian terhadap peran petugas menunjukkan bahwa keberadaan petugas masih menjadi faktor penting meskipun pelayanan telah memanfaatkan teknologi digital berupa APM.

Secara teori, peran merupakan aspek dinamis dari suatu kedudukan yang diwujudkan melalui pelaksanaan hak, kewajiban, dan tanggung jawab seseorang sesuai dengan tugasnya. Dalam pelayanan kesehatan, petugas pendaftaran merupakan garda terdepan yang membentuk kesan pertama pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara jelas, bersikap ramah, responsif, sabar, komunikatif, profesional, serta mampu membantu pasien menggunakan APM akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pasien (Inayah & Puryandani, 2022). Hal tersebut sejalan dengan teori komunikasi pelayanan yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien mampu meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan (Kotler & Keller, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Awanda et.al (2024) di RS Gambiran Kota Kediri yang menyatakan bahwa pelayanan sistem APM yang didukung oleh petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pendampingan petugas ketika pasien menggunakan APM membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan pengalaman pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini juga didukung oleh Rangkuti et.al (2024) yang menemukan bahwa komunikasi efektif petugas pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan

pasien. Sikap ramah, kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan, dan kecepatan merespons kebutuhan pasien merupakan komponen penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Selain itu, penelitian Wahab dan Khafiza (2026) menunjukkan bahwa meskipun penggunaan APM mampu meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan, pasien lanjut usia dan pasien dengan kemampuan literasi digital yang rendah tetap memerlukan pendampingan petugas. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi APM tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kompetensi petugas dalam memberikan bantuan kepada pasien.

Menurut peneliti, tingginya penilaian terhadap peran petugas APM di RSD Idaman Banjarbaru dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan secara langsung kepada pasien, khususnya pasien lanjut usia, pasien baru, maupun pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Kehadiran petugas mampu mengurangi kebingungan pasien selama proses pendaftaran sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan efisien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di rumah sakit tidak dapat berjalan optimal tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten.

3. Identifikasi Kepuasan Pasien APM di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 71 responden (71%) merasa puas, sedangkan 29 responden (29%) berada pada kategori cukup puas terhadap pelayanan APM di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru. Temuan ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien telah menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, terutama pada aspek kemudahan penggunaan APM, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta ketepatan proses pendaftaran.

Menurut teori SERVQUAL, kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Dalam pelayanan berbasis teknologi seperti APM, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kualitas pelayanan petugas yang membantu penggunaan sistem tersebut (Hastuti & Nasri, 2014)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Adiffa dan Masturoh (2022) di RSU Pakuwon Sumedang yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada kategori sangat puas terhadap penggunaan APM karena sistem dianggap mudah digunakan, informasi yang diberikan jelas, serta mempercepat proses pelayanan.

Penelitian Rosmawati (2024) di RS Hermina Lampung juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap penggunaan mesin APM. Penelitian tersebut merekomendasikan peningkatan sosialisasi kepada pasien dan pelatihan berkala bagi petugas agar pemanfaatan APM semakin optimal. Temuan lain oleh Made Bella Pramesthi dkk. (2026) menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat setelah penggunaan APM karena mampu mengurangi antrean dan mempercepat proses registrasi, walaupun masih diperlukan pendampingan pada kelompok pasien tertentu seperti lansia.

Menurut peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini dipengaruhi oleh kombinasi antara kemudahan sistem APM dan pelayanan petugas yang responsif. Pasien tidak hanya menilai kecepatan mesin APM, tetapi juga memperhatikan sikap petugas ketika memberikan bantuan apabila terjadi kesulitan selama proses registrasi. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan hasil dari sinergi antara teknologi pelayanan dan kualitas sumber daya manusia.

4. Analisis Hubungan Peran Petugas APM dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru

Berdasarkan hasil uji Spearman Rho diperoleh nilai $p = 0,001$ ($<0,05$) dengan koefisien korelasi ($r = 0,665$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan dengan kekuatan hubungan kuat antara peran petugas APM dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru. Artinya, semakin baik peran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien selama penggunaan APM, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Menurut teori kualitas pelayanan, kepuasan pasien terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Walaupun APM merupakan inovasi berbasis teknologi, keberhasilan implementasinya tetap dipengaruhi oleh faktor manusia. Petugas berperan sebagai fasilitator yang membantu pasien memahami prosedur penggunaan APM, mengatasi kendala teknis, memberikan informasi yang benar, serta memastikan proses registrasi berjalan lancar (Hastuti & Nasri, 2014)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Awanda et.al (2024) yang menyimpulkan bahwa pelayanan sistem APM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Semakin baik pelayanan yang diberikan selama penggunaan APM, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Penelitian Ulfah dan Afwana (2025) juga menunjukkan bahwa penggunaan APM mampu menurunkan waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien apabila didukung oleh proses administrasi yang berjalan baik. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Santhosa et.al (2024) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara kualitas sistem pendaftaran online dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Walaupun kekuatan hubungan yang ditemukan relatif lemah, penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem pelayanan digital tetap berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.

Menurut peneliti, nilai korelasi sebesar 0,665 menunjukkan bahwa peran petugas merupakan salah satu faktor yang cukup dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Pasien tidak hanya menilai kecanggihan teknologi APM, tetapi juga memperhatikan bagaimana petugas memberikan bantuan, menjelaskan prosedur, bersikap ramah, cepat tanggap, dan mampu menyelesaikan permasalahan selama proses pendaftaran. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan komunikasi pelayanan, peningkatan literasi digital, serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan APM agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peran petugas APM dan kepuasan pasien di RSD Idaman Banjarbaru, diperoleh beberapa temuan yang dapat disimpulkan. Kesimpulan ini disusun berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

1. Peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 79 responden (79,0%), kategori sedang sebanyak 15 responden (15,0%), dan kategori rendah sebanyak 6 responden (6,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa petugas APM telah menjalankan perannya dengan baik dalam mendampingi pasien selama proses pendaftaran.
2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 71 responden (71,0%), kategori cukup puas sebanyak 23 responden (23,0%), dan kategori kurang puas sebanyak 6 responden (6,0%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan APM secara umum telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien.

3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peran petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD Idaman Banjarbaru berdasarkan hasil uji Spearman's rho dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,665 dan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien tersebut menunjukkan hubungan yang kuat, sehingga semakin baik peran petugas APM dalam memberikan pelayanan, pendampingan, dan bantuan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan ke depan, baik bagi pihak rumah sakit, institusi pendidikan, maupun peneliti selanjutnya. Beberapa saran ini diharapkan dapat menjadi saran yang bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan serta pengembangan penelitian di bidang administrasi rumah sakit. serta pengembangan penelitian di bidang administrasi rumah sakit.

1. Bagi RSD Idaman Banjarbaru

RSD Idaman Banjarbaru perlu melakukan perbaikan dalam kualitas layanan petugas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), terutama dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan saat menggunakan APM, terutama pasien lansia dan mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Peningkatan kemampuan petugas melalui pelatihan pelayanan luar biasa, komunikasi yang baik, serta penambahan jumlah petugas pada jam-jam sibuk dapat menjadi solusi untuk menurunkan penilaian negatif terhadap kinerja petugas dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

2. Bagi STIKes Intan Martapura

STIKes Intan Martapura bisa memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk pengembangan proses belajar terkait kualitas pelayanan kesehatan, manajemen rumah sakit dan digitalisasi di sektor kesehatan. Temuan penelitian ini juga dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang pentingnya peran sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan adopsi teknologi dalam pelayanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya bisa memperluas penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas sistem APM, waktu tunggu pelayanan, kemudahan dalam menggunakan sistem, Karakteristik pasien dan kualitas fasilitas pelayanan. Penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar, lokasi yang berbeda, atau pendekatan kualitatif juga dapat dilakukan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

DAFTAR PUSTAKA

- Adisa, T. A., Aiyenitaju, O., & Adekoya, O. D. (2021). The work–family balance of British working women during the COVID-19 pandemic. *Journal of Work Applied Management*, 13(2), 241–260.
- Afifah, A. N., Firdaus, I., & Astuti, A. M. 2024. Pengaruh Pendidikan Kesehatan terhadap Pengetahuan dan Sikap pada Relawan Mahasiswa tentang Tindakan Pertolongan Pertama pada Kasus Tersedak. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Volume 5, Nomor 3, September 2024.
- Agnaty, R. A., Andriyani, & Jaksa, S. (2025). Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit dengan Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 28(02), 44–49.
- Agustina. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Alisa, F., Mareta, D., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2025). Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSIA X. *Medic Nutrica Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(3), 2–7.
- Allisa, F., Mareta, D., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2025). Kepuasan pasien terhadap

- pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSIA X. *Medic Nutrica Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(3), 2–7. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Amran, et al. 2022. Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *BRMJ: Baiturrahmah Medical Journal*, Volume 1, Nomor 1, September 2021.
- Ashidiqie, M. L. I. I. (2020). Peran Keluarga dalam Mencegah Coronavirus Disease 2019. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I*, 7(8), 911–922.
- Astuti, Arso & Wigati. 2015. Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 3, Nomor 1.
- Azizah, S. (2026). Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan: Studi Cross-Sectional dengan Pendekatan SERVQUAL di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. *Jurnal Promotif Preventif*, 9(2), 332–343.
- Cahyani, A. M., Purnamasari, A. T., & Sunindya, B. R. (2024). Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, 1(2), 20–27.
- Cholifah. (2020). Buku Ajar Komunikasi Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Jawa Timur.
- Faizah, Z. 2021. Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode Fishbone di RSUD Dr. Soeroto Ngawi.
- Fidyaningsih, R., & Puspitasari, S. C. 2024. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit. (*JKA*) *Jurnal Kesehatan Arrahma*, Volume 1, Nomor 2, Juni 2024, hal. 38–47.
- Firmansyah, D., & Dede. 2022. Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, Volume 1, Nomor 2, 85–114.
- Hanna Sukmawati, Titis Eka Gusti, & Eka Yusmanisari. 2022. Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, Volume 8, Nomor 1. <https://doi.org/10.31290/jiki.v8i1.3231>
- Haryani, W., & Setiyobroto, I. S. I. 2022. Modul Etika Penelitian (ISBN 978-623-99075-2-5). Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Jakarta I.
- Haryanti, & Setyobroto. (2022). Etika Penelitian. Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Jakarta I. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
<https://doi.org/10.46808/jhimi.v4i1.227>
<https://doi.org/10.55606/makreju.v1i4.2164>
- Inayah, & Puryandani, S. 2022. Pengaruh Dukungan Keluarga, Urgensi Komunikasi dan Literasi Teknologi terhadap Efektivitas dan Preferensi Work from Home (Studi pada Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal). *Jurnal Magisma*, Volume X, Nomor 2, 2022.
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64.
- Kemenkes. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 26(4), 551–556. <https://www.kemkes.go.id/>
- Lantaeda, S.B., Lengkong, F.D.J. dan Ruru, J.M., 2017. Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 48.
- Limisran. (2021). Hubungan mutu pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit di Palembang. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 11(1), 39–45.
- Lusyana Br Simanjuntak, R. E., Sihombing, S., & Siagian, L. 2023. Pengaruh Minat dan Motivasi Belajar Siswa Kelas VIII SMP Negeri 1 Tanah Jawa terhadap Hasil Belajar IPS Tahun Ajaran 2022/2023. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian dan Inovasi*, Volume 3, Nomor 6, November 2023. <https://doi.org/10.59818/jpi.3i4.364>
- Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7(1), 65–77.
- Masturoh, I., & Anggita, N. T. 2018. Metode Penelitian Kesehatan (Edisi 2018). Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277.
- Nadillah Nurahma, Fitri Kumalasari, & Suwanto Suwanto. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(4), 134–146.
- Nawawi, A., Aryawati, W., & Angelina, C. F. (2025). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Umum di Indonesia. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5).
- Nur Rif'at, S. A. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD Bagas Waras Klaten Tahun 2024 (Doctoral Dissertation, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta).
- Nur, M. A., & Saihu, M. 2024. Pengolahan Data. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, Volume 2, Nomor 11, 163–175.
- Nuraini, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM) pada Pendaftaran Pasien Klinik Rawat Jalan Rampal Malang (Doctoral Dissertation, ITS RS dr. Soepraosen).
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi 4). Salemba Medika.
- Nuryani, S., & Ulfah, A. (2024). Analisis dampak penerapan anjungan pendaftaran mandiri (APM) terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RS Hermina Arcamanik. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 4227–4235.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pelani, H., et al. 2024. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Siulak Mukai Tahun 2023. *Ensiklopedia of Journal*, Volume 6, Nomor 2.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2021. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. No. 57, 2021.
- Rosdiyah, S. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Lukas Bangkalan (Doctoral Dissertation, Stikes Ngudia Husada Madura).
- Sabrina, M., Ulfa, H. M., & Azlina. (2021). Gambaran dukungan penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 159–170. <https://doi.org/10.25311/jrm.vol1.iss2.398>
- Sabrina, M., Ulfa, M. H., & Azlina. (2020). Gambaran dukungan penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 159–171.
- Shiila Nika Adiffa, & Imas Masturoh. 2022. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, Volume 7, Nomor 2.
- Sugiyanto, V. S. E. (2024). Evaluasi Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. 2023. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *e-CliniC*, Volume 11, Nomor 1, 1–10. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44251>
- Syahza, Almasdi. 2021. *Metodologi Penelitian*. UR Press, Pekanbaru.
- Tambunan, & Pujiati. 2025. Pengaruh Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan dan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Volume 24, Nomor 1, 2025.
- Tambunan, N., & Pujiati, P. (2025). Pengaruh waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas dengan kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 24(01).

- Vitriani, A., Suparti, S., & Lieia, R. (2025). Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) terhadap Efektivitas Pelayanan di RSUP Surakarta. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 4(1), 28–33.
- Widiantara, A., Kurniawati, N. N., & Noor, M. (2023). Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri untuk Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara di Denpasar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 37(1), 9–24.
- Yuli, F., Syarah, M., & Irma, A. (2023). Evaluasi efektivitas penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKesNas)*, 255–260.