

Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Terhadap Efektivitas Pelayanan Di RSUP Surakarta

Amelia Ratna Vitriani^{1*}, Sri Suparti², Rizka Licia³

¹ Politeknik Indonusa Surakarta

¹ Jl. Palem No 8 Jati, Cemani, Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

* 21amelia.vitriani@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2025-05-30, Direvisi: 2025-06-02, Diterima: 2025-06-12

Abstrak — Pelayanan kesehatan yang efektif menjadi tuntutan utama dalam sistem pelayanan publik, termasuk di rumah sakit. Inovasi digital seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan APM terhadap efektivitas pelayanan di RSUP Surakarta yang diukur melalui lima indikator, yaitu produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, dan kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausalitas dengan metode survei, menggunakan instrumen kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penggunaan APM tergolong mudah (70,5%). Analisis regresi menunjukkan bahwa APM berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,536 dan nilai signifikansi 0,000. Kelima indikator efektivitas juga menunjukkan hasil signifikan dengan nilai F hitung > F tabel dan p-value < 0,05. Indikator kepuasan mencatat pengaruh tertinggi, sedangkan produktivitas memiliki nilai pengaruh paling rendah. Dapat disimpulkan bahwa APM memiliki kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan fasilitas, edukasi penggunaan APM, dan memperluas implementasi teknologi digital lainnya guna menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas.

Kata kunci – APM, Efektivitas Pelayanan, Regresi Linier Sederhana, Rumah Sakit

Abstract — Effective healthcare services are a critical component of public service systems, especially in hospitals. Digital innovations such as the Self-Registration Kiosk (Anjungan Pendaftaran Mandiri/APM) are expected to enhance service effectiveness for patients. This study aims to analyze the influence of APM usage on service effectiveness at RSUP Surakarta, measured through five indicators: productivity, efficiency, flexibility, excellence, and patient satisfaction. This research uses a quantitative associatiive approach with survey methods, utilizing questionnaires as instruments and analyzed using simple linear regression. The results show that the majority of respondents considered APM easy to use (70.5%). Regression analysis revealed that APM significantly influences service effectiveness, with a determination coefficient (R^2) of 0.536 and a significance value of 0.000. All five effectiveness indicators also showed significant results, with F values > F table and p-values < 0.05. Among the indicators, patient satisfaction showed the highest influence, while productivity had the lowest. It can be concluded that APM contributes positively to improving service effectiveness in hospitals. The hospital is expected to continue improving APM facilities, provide user education, and expand the implementation of digital technologies to create faster, more efficient, and higher-quality services.

Keywords – Keywords consist of 3-5 words or phrases

Hak Cipta © 2025 Amelia Ratna Vitriani, et al

Artikel ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International LicensLRLRe (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

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh, termasuk pada rawat jalan, rawat inap, hingga pelayanan gawat darurat. Dalam era digital dan globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi turut mendorong rumah sakit untuk berinovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah

penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), yaitu mesin pendaftaran mandiri yang memungkinkan pasien untuk melakukan registrasi tanpa harus antre di loket konvensional.

APM dirancang untuk mempercepat proses pendaftaran pasien dengan fungsi mencetak nomor antrean, check-in layanan, serta mencetak berkas pasien secara mandiri. Di RSUP Surakarta, APM telah digunakan sejak tahun 2022 dan mulai berfungsi penuh pada Januari 2024 dengan tiga fungsi utama:

pendaftaran online, pencetakan antrian, dan registrasi pasien. Terdapat empat unit APM yang tersebar di dua gedung, yakni Bima dan Nakula. Berdasarkan hasil pengamatan, waktu yang dibutuhkan pasien dalam menggunakan APM hanya sekitar 3 menit, jauh lebih cepat dibandingkan proses manual di loket yang memerlukan waktu hingga 7–8 menit. Hal ini menunjukkan efisiensi nyata yang ditawarkan oleh APM, baik bagi pasien maupun tenaga administrasi rumah sakit.

Namun demikian, implementasi APM tidak lepas dari tantangan. Tidak semua pasien dapat menggunakannya, terutama pasien baru yang masih memerlukan validasi data awal. Selain itu, gangguan teknis seperti sistem BPJS yang sedang tidak aktif atau server rumah sakit yang down juga menjadi kendala operasional. RSUP Surakarta telah mengantisipasi hal ini dengan menyediakan petugas pendamping di area APM dan tim IT yang siap menangani gangguan teknis. Meskipun begitu, tantangan dalam hal literasi digital dan kesiapan pasien tetap menjadi perhatian penting. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap efektivitas dan hambatan penggunaan APM agar dapat menjadi sistem pelayanan yang optimal dan inklusif di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) terhadap efektivitas pelayanan di RSUP Surakarta. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana, yang digunakan untuk mengukur hubungan antara satu variabel independen (penggunaan APM) dan satu variabel dependen (efektivitas pelayanan), yang dilihat dari lima indikator: produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, dan kepuasan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan APM pada kunjungan ke RSUP Surakarta dari Januari hingga Juni 2024, dengan total sebanyak 36.000 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 396 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling, yaitu setiap pasien dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

Pendekatan ini dipilih karena mampu menyajikan hasil yang objektif, terukur, dan dapat digeneralisasikan. Dengan metode ini, peneliti dapat mengevaluasi seberapa besar kontribusi APM terhadap peningkatan efektivitas layanan di rumah sakit secara sistematis dan statistik.

3. HASIL

a) Karakteristik Pasien Pengguna APM di RSUP Surakarta.

Tabel 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik Pasien	Distribusi		
	Frekuensi (N)	Persentase (%)	
1. Jenis Kelamin	Laki-laki	203	51,3%
	Perempuan	193	49%
	Total	396	100%
2. Usia	< 20	15	4%
	20-29 Thn	120	30,30%
	30-39 Thn	135	34,09%
	40-49 Thn	90	22,73%
	≥ 50 Thn	36	9,09%
	Total	396	100%
3. Tingkat Pendidikan	SNP	24	6,06%
	SMA	240	60,61%
	S1	132	33,33%
	Total	396	100%
4. Kepesertaan	Umum	12	3,03
	BPJS	384	96,97%
	Total	396	100%
Total	396	100%	

Berdasarkan data yang dihimpun, mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 62%, sedangkan laki-laki sebanyak 38%. Dari segi usia, kelompok usia produktif (21–45 tahun) mendominasi dengan persentase sebesar 68%, diikuti oleh kelompok usia 46–60 tahun sebanyak 20%, dan sisanya 12% berasal dari kelompok usia di atas 60 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) telah digunakan oleh mayoritas pasien dalam usia aktif dan digital literate. Dilihat dari pengalaman penggunaan APM, sebanyak **70,5%** responden menyatakan bahwa APM mudah digunakan, sedangkan **29,5%** lainnya menyatakan masih mengalami kesulitan. Sebagian besar responden merupakan pasien lama (lebih dari satu kali kunjungan) dengan persentase **77%**, sementara pasien baru tercatat sebesar **23%**.

Hal ini berkontribusi terhadap tingginya tingkat kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan APM, karena pasien lama umumnya telah mengenal sistem pelayanan rumah sakit. Data karakteristik ini menegaskan bahwa APM di RSUP Surakarta telah menjangkau kelompok pasien utama, khususnya perempuan dan pasien usia produktif. Meskipun sebagian besar merespons positif, masih terdapat kelompok tertentu yang membutuhkan bantuan dalam penggunaan teknologi ini, seperti pasien baru dan lanjut usia. Oleh karena itu, penyediaan petugas pendamping tetap diperlukan guna memastikan bahwa pelayanan berbasis digital ini bersifat inklusif dan dapat diakses oleh seluruh pasien.

b) Hasil Descriptive Statistics Penggunaan APM

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penggunaan APM

Penggunaan APM	Frekuensi (N)	%
Mudah	279	70,5%
Susah	117	29,5
Total	396	100%

Berdasarkan tabel 2 hasil pengolahan data pada variabel APM yang berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), diketahui bahwa dari total 396 pasien, sebanyak 279 pasien (70,5%) menyatakan APM mudah digunakan, sementara 117 pasien (29,5%) menyatakan APM sulit digunakan.

c) Hasil Descriptive Statistics Indikator Efektivitas

Tabel 3. Hasil Descriptive Statistics

Indikator	Keterangan	Hasil	%
1. Produktivitas	Produktif	267	67,4%
	Tidak Produktif	129	32,6%
2. Efisiensi	Efisien	303	76,5%
	Tidak Efisien	93	23,5%
3. Fleksibilitas	Fleksibel	259	65,4%
	Tidak Fleksibel	137	34,6%
4. Keunggulan	Unggul	262	66,2%
	Tidak Unggul	134	33,8%
5. Kepuasan	Puas	313	79%
	Tidak Puas	83	21%

Berdasarkan hasil dari deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap efektivitas pelayanan setelah menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUP Surakarta. Pada indikator produktifitas, sebanyak 364 (91,9%) pasien menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih produktif setelah adanya APM, sementara hanya 32 (8,1%) pasien yang merasa tidak produktif. Ini mengindikasikan bahwa APM mampu meningkatkan kelancaran proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap ritme kerja pelayanan di rumah sakit.

Selanjutnya, pada indikator efisiensi, sebanyak 359 (90,7%) pasien menyatakan bahwa pelayanan lebih efisien dengan penggunaan APM. Efisiensi ini terlihat dari waktu pendaftaran yang lebih singkat, dengan rata-rata hanya membutuhkan 3–4 menit dibandingkan metode konvensional yang bisa mencapai 7–10 menit. Demikian pula untuk indikator fleksibilitas, 343 (86,6%) pasien merasa bahwa APM memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kapan saja selama jam operasional, tanpa harus mengantre lama di loket.

Indikator lainnya seperti keunggulan dan kepuasan juga mencatat respon positif yang tinggi. Sebanyak 350 (88,4%) pasien menilai APM memberikan keunggulan layanan dibandingkan metode manual, terutama karena fitur-fitur yang disediakan mudah diakses oleh berbagai kalangan usia. Sementara itu, indikator kepuasan menjadi yang tertinggi, dengan 368 (92,9%) pasien menyatakan puas atas pengalaman menggunakan APM. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, penerapan APM tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman, efisien, dan modern bagi pasien.

d) Uji Regresi Linier

Tabel 4. Uji Regresi (Model Summary)

Model Summary	
R Square	0,536

Dari hasil Model Summary menunjukkan nilai $R^2 = 0,536$, yang berarti bahwa 53,6% variasi dalam efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan APM.

Tabel 4.1 Uji Regresi Linier (Coefficient)

Coefficients			
Model	B	t	Sig.
APM	2,822	21,315	0,000
Constan	35,699	16,720	0,000

Nilai Konstanta = 35,699
Artinya, jika tidak ada penggunaan APM ($X = 0$), maka nilai efektivitas tetap sebesar 35,699. Koefisien regresi APM = 2,822, dengan nilai $t = 21,315$ dan $Sig. = 0,000$. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan dalam persepsi penggunaan APM akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 2,822 satuan, dan pengaruh ini signifikan.

Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi

No	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig	Ket
1.	Regression	6218,729	1	6218,729	454,345	0,000	Berpengaruh
2.	Residual	5392,776	394	13,687			

Dari hasil uji menunjukkan nilai F hitung = 454,345 dengan signifikansi ($Sig.$) = 0,000. Karena nilai $sig < 0,05$, maka disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik. Artinya, penggunaan APM berpengaruh nyata terhadap efektivitas pelayanan di RSUP Surakarta.

4. PEMBAHASAN

a) Hasil Analisis Descriptive Penggunaan APM

Berdasarkan data, sebanyak 279 (70,5%) pasien menyatakan bahwa APM mudah digunakan, sementara 117 (29,5%) pasien menyatakan sulit. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa APM memiliki tampilan dan alur penggunaan yang jelas serta tidak memerlukan pendampingan yang intensif.

Persepsi positif ini mendukung teori Technology Acceptance Model (TAM), khususnya pada dimensi *perceived ease of use*, di mana kemudahan penggunaan akan mendorong penerimaan teknologi secara luas. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa kesulitan, khususnya pada saat penggunaan pertama, bagi beberapa pasien merasa takut salah input, misalnya keliru memasukkan nomor rekam medis atau memilih poli tujuan, sehingga merasa tidak percaya diri. Penting bagi rumah sakit untuk tidak hanya menyediakan fasilitas APM, tetapi juga memastikan lingkungan yang mendukung penggunaannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nina dkk (2023) di RS Khusus Daerah Duren Sawit menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna APM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berdampak pada efektivitas pelayanan. Hal ini mendukung temuan dalam penelitian ini bahwa kemudahan penggunaan APM berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hal ini, peneliti berpendapat bahwa selain menghadirkan teknologi yang canggih, rumah sakit juga perlu memastikan aksesibilitas dan inklusivitas bagi semua pasien. Dalam pandangan peneliti, keberhasilan implementasi APM tidak hanya bergantung pada performa mesin, tetapi juga ada pada pengalaman penggunaan (*user experience*). Jika pasien merasa nyaman, terbantu, dan tidak bingung, maka teknologi tersebut bukan hanya akan diterima, tetapi juga diandalkan. Oleh karena itu, perlu strategi jangka panjang untuk mengoptimalkan penggunaan APM, seperti edukasi digital singkat di area rumah sakit, serta evaluasi berkala terhadap tampilan antarmuka mesin.

b) Hasil Analisis Deskriptif Indikator Efektivitas

Pada indikator produktivitas sebanyak 364 (92%) pasien menyatakan bahwa layanan menjadi lebih produktif dengan adanya APM. Pada indikator produktivitas, sebanyak 32 (8%) pasien menyatakan tidak produktif. Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan dalam mengoperasikan APM, minimnya sosialisasi, dan adanya gangguan teknis seperti layar tidak responsif, sistem error, atau antrian di APM yang membuat proses justru menjadi lebih lambat dibanding pendaftaran manual. Ini relevan dengan penelitian Mulyana dkk (2025), yang menyatakan bahwa penggunaan APM secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien, baik untuk pendaftaran awal maupun ulang, yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas pelayanan. Dengan meningkatnya jumlah pasien dan keterbatasan sumber daya manusia, inovasi teknologi seperti APM menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Keberhasilan APM dalam meningkatkan produktivitas pelayanan di RSUP Surakarta juga dapat menjadi model bagi fasilitas kesehatan lain yang ingin mengadopsi teknologi serupa.

Pada indikator efisien Sebanyak 359 (91%) pasien menyatakan bahwa APM membuat pelayanan menjadi lebih efisien. Penggunaan APM mempersingkat waktu pendaftaran dari 7–10 menit menjadi 3–4 menit per pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani & Yusuf (2024) juga mendukung hasil ini dengan menyimpulkan bahwa kehadiran APM memangkas waktu layanan administratif lebih dari 50% dibandingkan sistem manual. Namun dari 37 (9%) pasien menilai APM tidak efisien. Ini terjadi

ketika mereka mengalami kegagalan dalam proses input data, tidak menemukan bantuan saat mengalami kesulitan, atau antrian APM tetap lama karena jumlah mesin terbatas. Secara praktis, penggunaan APM mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan. Perbedaan waktu ini menunjukkan bahwa APM dapat memangkas waktu pendaftaran hampir setengahnya dibandingkan metode manual. Hal ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu pasien tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit secara keseluruhan. Penelitian Cahyani dkk (2024) juga mendukung temuan ini, di mana rata-rata waktu pendaftaran menggunakan APM adalah 4 menit, sedangkan metode konvensional membutuhkan rata-rata 37 menit. Studi ini menyimpulkan bahwa layanan APM lebih efisien dibandingkan dengan layanan pendaftaran manual atau konvensional melalui loket.

Pada indikator fleksibilitas Sebanyak 343 (87%) pasien menyatakan bahwa APM memberikan fleksibilitas lebih dalam proses pelayanan. Namun sebanyak 53 (13%) pasien yang menyatakan APM kurang fleksibel. Hal ini terjadi pada pasien lansia atau pasien dengan disabilitas yang merasa sistem tidak ramah pengguna. Fleksibilitas dalam konteks pelayanan rumah sakit merujuk pada kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasien yang beragam dan situasi yang berubah-ubah. APM memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus bergantung pada jam operasional loket atau antrian panjang. Hal ini memberikan keleluasaan bagi pasien dalam mengatur waktu kedatangan dan mempercepat proses administrasi. Selain itu, APM juga memungkinkan pasien untuk memilih layanan yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan efisien, sehingga meningkatkan fleksibilitas dalam pelayanan. Meskipun APM memberikan fleksibilitas, ada kebutuhan untuk memberikan edukasi atau pendampingan kepada pasien agar dapat memanfaatkan teknologi ini secara optimal. Hasil penelitian ini relevan dengan Nuryani & Ulfah, (2024) yang menyatakan bahwa penerapan APM di RS Hermina Arcamanik menunjukkan bahwa meskipun APM dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien, namun keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada sosialisasi dan pelatihan kepada pengguna.

Pada indikator keunggulan Sebanyak 350 (88%) pasien menilai APM memberikan keunggulan dalam pelayanan rumah sakit. APM memberikan pengalaman baru yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan perkembangan teknologi. Namun sebanyak 46 (12%) pasien menyatakan tidak menemukan keunggulan signifikan dari APM. Mereka merasa lebih senang dengan pelayanan konvensional karena adanya interaksi dengan petugas, atau merasa lebih yakin saat dibantu langsung. Secara praktis, APM mampu memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang

setara bagi seluruh kelompok usia, termasuk pasien lanjut usia yang seringkali mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran manual. Dengan adanya APM, pasien dari berbagai usia dapat melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus bergantung pada bantuan orang lain atau petugas rumah sakit. Pada penelitian Situmorang (2025) menunjukkan bahwa APM dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang cepat bagi pasien dari berbagai kelompok usia. Selain itu, APM juga membantu mengurangi beban kerja staf administrasi, memungkinkan mereka untuk fokus pada tugas lain yang lebih kompleks dan meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan.

Pada indikator kepuasan Sebanyak 368 (93%) pasien menyatakan puas dengan layanan menggunakan APM. Kepuasan tersebut berasal dari aspek kenyamanan, kemudahan, dan kecepatan proses pendaftaran. Pasien merasa tidak perlu antre lama, tidak bergantung pada petugas, dan merasa sistemnya mudah dipahami. Temuan ini sejalan dengan penelitian Marlina et al. (2022) yang menyatakan bahwa sistem APM berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien karena memberikan kontrol lebih besar kepada pasien atas layanan yang mereka gunakan. Penelitian yang dilakukan Mulyana dkk (2025), yang menyatakan bahwa penggunaan APM meningkatkan kepuasan pasien dengan mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pada saat pendaftaran. Namun sebanyak 28 (7%) pasien menyatakan tidak puas terhadap APM. Alasan ini bisa berasal dari pengalaman pertama yang buruk, kurangnya bantuan saat error, dan tidak adanya petunjuk visual/audio yang memudahkan pengguna.

c) Pengaruh Penggunaan APM Terhadap Efektivitas Pelayanan

Dari hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa penggunaan APM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Nilai R^2 sebesar 0,536 mengindikasikan bahwa sebesar 53,6% variasi efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh penggunaan APM, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai F hitung sebesar 454,345 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan signifikan secara statistik. Selain itu, nilai koefisien regresi APM sebesar 2,822 juga signifikan ($p = 0,000$), yang artinya setiap peningkatan persepsi positif terhadap APM akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 2,822 satuan. Temuan ini menunjukkan bahwa APM tidak hanya diterima oleh pasien, tetapi juga berdampak nyata terhadap kualitas dan kinerja pelayanan rumah sakit. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Yusuf (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan APM dapat memangkas waktu pendaftaran pasien secara signifikan. Studi ini menegaskan bahwa APM tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga

dapat meningkatkan efektivitas operasional pada pelayanan rawat jalan. Selain itu penelitian yang dilakukan Pratiwi (2023) juga menemukan hasil yang sejalan. Penelitian tersebut menyatakan bahwa penggunaan APM sangat efektif dalam mengoptimalkan alur pendaftaran, meningkatkan ketepatan data pasien, dan mengurangi waktu tunggu secara signifikan.

Oleh karena itu, APM memiliki potensi besar untuk menjadi simbol transformasi digital pelayanan publik di bidang kesehatan. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada konsistensi evaluasi, pelatihan, dan keberanian rumah sakit untuk terus berinovasi. Dalam jangka panjang, efektivitas pelayanan melalui APM tidak hanya meningkatkan kinerja administratif, tetapi juga mampu membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil analisis pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. APM terbukti meningkatkan produktivitas pelayanan di RSUP Surakarta.
2. APM terbukti meningkatkan efisiensi layanan, dengan waktu pendaftaran 3–4 menit. Hal ini memperkuat bahwa APM mempercepat alur kerja, mengurangi antrean, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya rumah sakit. Hasil uji signifikan (p -value 0,000)
3. APM terbukti meningkatkan fleksibilitas lebih dalam proses pendaftaran, secara umum, APM mempermudah pasien untuk mengakses layanan kapan saja tanpa terlalu bergantung pada staf pendaftaran, dengan hasil uji yang signifikan (p -value 0,000).
4. APM terbukti meningkatkan keunggulan kompetitif bagi RSUP Surakarta, khususnya karena manfaatnya yang dirasakan oleh semua kelompok umur pasien, termasuk lansia. Hasil uji menunjukkan pengaruh signifikan (p -value 0,000).
5. APM terbukti meningkatkan terhadap kepuasan pasien, terutama karena memberikan kenyamanan dalam proses pendaftaran.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka berikut adalah saran-saran yang diberikan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUP Surakarta:

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit bisa untuk menyediakan video alur dan poster langkah-langkah penggunaan APM di area APM. Media ini akan membantu pasien, khususnya yang belum familiar, agar lebih mudah memahami proses penggunaan APM secara mandiri.

Dengan panduan visual yang jelas, penggunaan APM dapat menjadi lebih efektif, cepat, dan nyaman bagi semua pasien.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terimakasih kepada Ibu Sri Suparti, S.K.M, M.Kes (Epid) selaku Pembimbing I dan Ibu Rizka Licia, S.K.M, M.P.H selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, semangat, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] 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.
- [2] A. M. Cahyani, A. T. Purnamasari, and B. R. Sunindya, "Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri," vol. 1, no. 2, pp. 79–86, 2024, doi: 10.31290/ijhimr.v1i2.
- [3] S. Nuryani and A. Ulfah, "ANALISIS DAMPAK PENERAPAN ANJUNGAN PENDAFTARAN," vol. 8, pp. 4227–4235, 2024.
- [4] M. Situmorang, "Implementasi dan Pengaruh APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) terhadap Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Botania," pp. 41–48, 2025.
- [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] Joseph, M. J., Summerscales, M., Yogesan, S., Bell, A., Genevieve, M., & Kanagasingam, Y. (2023). The use of kiosks to improve triage efficiency in the emergency department. *Npj Digital Medicine*, 6(1). <https://doi.org/10.1038/s41746-023-00758-2>
- [7] 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 (MARSIS)*, 7(1), 65–77. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i1.2931>
- [8] Muhammad Basri, & Rosfiah Arsal. (2022). Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 5(4), 1127–1138. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.52>
- [9] Rakhmalina, I. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Thamrin Brothers A.Rivai Palembang. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 20–34. <https://doi.org/10.47747/jismab.v2i1.186>
- [10] Rosmawati, D. (2024). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung*. 7(2), 165–172.
- [11] Safarina, R. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Lukas Bangkalan. *Naskah Publikasi*.
- [12] Ayu, A., Sari, D., & Noor, F. A. (n.d.). Efektivitas Penerapan Pendaftaran Pasien Menggunakan Mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Teori Technology Acceptance Model (TAM) Di Puskesmas Gambirsari. 1–8.
- [13] Sari, M. M., Ismainar, H., Irfa, V., Sarmida, R., & Simanjuntak, C. (2024).
- [14] *Anjungan Pendaftaran Mandiri Dirumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2023*. 8(April), 1207–1222.
- [15] Ummah, M. S. (2019). Evaluasi Penerimaan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dengan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD DR. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.