

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN MAHARDIKA
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

Karya Tulis Ilmiah, Juli 2023
Dyta Bella Ahmad Yani

**Kepuasan Pasien Tentang Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)
Dengan Metode EUCS Di RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta**

xvii+ 94 halaman+ 1 bagan+ 5 tabel+ 13 lampiran

ABSTRAK

APM merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar touchscreen, barcode scanner, printer atau alat tambahan apa saja yang diperlukan. Ada beberapa permasalahan terkait penggunaan APM di RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta ini diantaranya adalah apabila BPJS *error* pasien tidak bisa daftar menggunakan pelayanan APM, pasien baru tidak bisa daftar melalui APM, untuk pasien yang mempunyai dua rujukan yang muncul tercantum di sistem APM hanya rujukan terakhir saja dan apabila pasien pasca rawat *expired* tanggal berakhirnya rujukan lama tidak muncul di sistem sehingga pasien harus mengantri untuk verifikasi data di loket pendaftaran secara manual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan metode EUCS di Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta.

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah kuantitatif desain deskriptif dengan metode EUCS. Populasi penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada bulan Februari 2023 berjumlah 914 pasien dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Accidental Sampling* dengan menggunakan instrumen lembar kuesioner.

Hasil penelitian terhadap 90 responden secara keseluruhan adalah 80,83% yang berarti termasuk kedalam kriteria Sangat Puas. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat permasalahan yang terjadi pada saat penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), responden tetap merasa sangat puas dan tidak menganggap permasalahan tersebut sebagai hal yang berarti.

Pihak Rumah Sakit Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek keakuratan supaya sistem bekerja tanpa melakukan kesalahan dalam mengolah data dan aspek ketepatan waktu yaitu dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana supaya kualitas sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri tidak terjadi kelambatan dalam mengolah data.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), EUCS

Daftar Pustaka : 25 (2013-2023)

**MAHARDIKA INSTITUTE OF HEALTH AND TECHNOLOGY
STUDY PROGRAM OF MEDICAL RECORDS AND HEALTH INFORMATION**

Scientific Writing, July 2023
Dyta Bella Ahmad Yani

***Patient Satisfaction About Using Independent Registration Devices Using The EUCS
Method at Bayu Asih Hospital, Purwakarta District***

xvii+ 94 pages+ 1 chart+ 5 tables+ 13 appendices

ABSTRACT

APM is an independent registration machine in which there is a touchscreen display, barcode scanner, printer or any additional tools needed. There are several problems related to the use of APM at Bayu Asih Hospital, Purwakarta Regency, including if the BPJS error patient cannot register using APM services, new patients cannot register through APM, for patients who have two referrals that appear listed in the APM system, only the last referral and if the post-treatment patient expires, the old referral expiration date does not appear in the system, so the patient has to queue up to verify data at the registration counter manually. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with the use of the Self-Registration Pavilion with the EUCS method at the Bayu Asih Regional General Hospital, Purwakarta Regency.

The type of research used in this research is a quantitative descriptive design with the EUCS method. The population of this study was all outpatients who used the Auto Registration Pavilion (APM) service in February 2023 totaling 914 patients with the number of samples used in this study being 90 patients. The sampling technique used is Accidental Sampling by using a questionnaire sheet instrument.

The results of the research on 90 respondents as a whole were 80.83%, which means they were included in the Very Satisfied criteria. Therefore it can be concluded that even though there were problems that occurred when using the Auto Registration Platform (APM), the respondents were still very satisfied and did not consider these problems as significant.

The Hospital is expected to be able to improve the quality of service in the aspect of accuracy so that the system works without making mistakes in processing data and aspects of timeliness, namely by improving the quality of facilities and infrastructure so that the quality of the Auto Registration Platform system does not cause delays in processing data.

Keywords : Satisfaction Patients, Self-Registration Platforms, EUCS

Reference : 25 (2013-2023)