

Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri (MAPAN) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSDH Cianjur

Yeti Septia Mulyawati^{1*}, Oci Etri Nursanty², Desy Kartika Ningsih³

¹⁻³Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju Jakarta

***Korespondensi:**

Yeti Septia Mulyawati, Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju Jakarta Jl. Harapan No.50, RT.2/RW.7, Lenteng Agung, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12610, E-mail: yeti.septia239@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.70304/jmsi.v4i04.49>

Copyright © 2025, Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia
E-ISSN: 2828-1381
P-ISSN: 2828-738X

Abstrak

Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS Kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, RSDH Cianjur mulai menerapkan teknologi digital berupa Mesin Anjungan Pasien Mandiri (MAPAN) sejak November 2023. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri atau MAPAN dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di pendaftaran rawat jalan di RSDH Cianjur tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 375 responden pasien BPJS. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* pada analisis bivariat. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa data responden mayoritas pengguna yang menggunakan MAPAN berusia 26-35 tahun (33,60%), berjenis kelamin perempuan (65,07%), pendidikan SMA (31,73%), dan profesi karyawan swasta (26,93%). Sebagian besar responden (55%) merasa kurang puas dengan penggunaan MAPAN. Pada masing-masing variabel yaitu variabel *content* sebesar 57% responden merasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, variabel *accuracy* 58% tidak sesuai, variabel *format* 60% tidak sesuai, variabel *ease of use* 63% tidak sesuai, dan variabel *timeliness* 58% tidak sesuai. Sistem MAPAN memerlukan perbaikan, terutama dalam kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan ketepatan informasi. Disarankan agar rumah sakit melakukan sosialisasi dan edukasi melalui brosur, video tutorial, atau pendampingan langsung kepada pasien baru untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : BPJS, *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan pasien, Mesin Anjungan Pasien Mandiri, Rawat jalan

Abstract

Dr. Hafiz Hospital (RSDH) Cianjur is a healthcare facility serving BPJS Kesehatan (Indonesian Social Security Agency) patients. To improve service quality, RSDH Cianjur began implementing digital technology in the form of an Automated Patient Monitoring Machine (MAPAN) in November 2023. The purpose of this study was to determine the relationship between BPJS Kesehatan patient satisfaction and the use of the Automated Patient Monitoring Machine (MAPAN) using the *End User Computing Satisfaction* (EUCS) method during outpatient registration at RSDH Cianjur in 2024. This study used a quantitative approach with a *cross-sectional* design, involving 375 BPJS patient respondents. Data analysis was performed using the *Spearman Rank correlation test* in bivariate analysis. The results showed that the majority of MAPAN users were aged 26-35 years (33.60%), female (65.07%), had a high school education (31.73%), and were private sector employees (26.93%). The majority of respondents (55%) were dissatisfied with the use of MAPAN. For each variable, 57% of respondents felt it did not meet expectations: *content*; *accuracy*; *format*; *ease of use*; and *timeliness*; the MAPAN system requires improvement, particularly in terms of ease of use, interface appearance, and information accuracy. It is recommended that hospitals conduct outreach and education through brochures, video tutorials, or direct assistance to new patients to improve user satisfaction.

Keywords: BPJS, *End User Computing Satisfaction*, Patient Satisfaction, Automated Patient Monitoring Machine, Outpatient Care

Pendahuluan

Rumah Sakit memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang optimal dan bermutu, sekaligus menyampaikan informasi yang jujur serta transparan mengenai layanan yang tersedia kepada publik. Selain itu, rumah sakit juga dituntut mampu menyediakan tindakan medis yang responsif, tepat sasaran, dan selaras dengan perkembangan teknologi di bidang kesehatan, guna mendukung pencapaian tingkat kesejahteraan kesehatan masyarakat yang maksimal ^{(1),(2)}. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) perangkat pendaftaran otomatis yang memiliki tampilan menyerupai mesin Anjungan Tunai Mandiri, dirancang secara khusus dan dilengkapi dengan perangkat teknologi digital, yang memungkinkan individu baik peserta BPJS maupun pasien umum yang sebelumnya telah mendapatkan layanan medis di fasilitas kesehatan ⁽³⁾. Mesin Antrian Pasien Mandiri (APM) ialah sarana yang digunakan untuk menjalankan prosedur registrasi baik bagi pasien yang telah terdaftar sebelumnya maupun bagi pasien yang baru, secara mandiri tanpa perlu menunggu giliran di meja pendaftaran ⁽⁴⁾. Secara tidak langsung, perangkat APM mampu mengurangi lamanya antrean di bagian pendaftaran ⁽⁵⁾.

Harapan peneliti bahwa keberadaan APM mampu meningkatkan mutu layanan yang disediakan oleh rumah sakit, sehingga dapat menumbuhkan perasaan puas di kalangan pasien. Ketika kepuasan tersebut tercapai, maka secara alami akan terbentuk perilaku kesetiaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit ⁽⁶⁾. Pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 merupakan salah satu cara untuk menilai tingkat kepuasan para pemakai sistem informasi ⁽⁷⁾. Metode ini dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa sistem informasi tersebut sudah memenuhi ekspektasi mereka. Evaluasi kepuasan pengguna ini dilihat dari lima indikator utama, yaitu: isi informasi (*Content*), bentuk penyajian (*Format*), ketelitian data (*Accuracy*), kemudahan dalam pemakaian (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu informasi (*Timeliness*) ⁽⁸⁾. Penelitian sebelumnya yang dilaksanakan Prajnaparamita & Khuzaini menemukan bahwa nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut berada pada angka 2,41 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah ⁽⁹⁾. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan bahwa masih terdapat berbagai aspek dalam fitur serta kinerja sistem APM yang memerlukan penyempurnaan.

Penelitian Adiffa & Masturoh menyatakan bahwa persentase kepuasan berdasarkan masing-masing dimensi menunjukkan hasil dimensi isi memperoleh nilai 89,22%, ketelitian data sebesar 87,60%, tampilan penyajian 88,37%, ketepatan waktu 86,98%, dan kemudahan penggunaan mencapai 88,50%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien berada pada angka 84,30% yang dikategorikan sangat puas. Berdasarkan data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa walaupun terdapat kendala dalam penggunaan sistem APM, para responden tetap merasa amat puas dan tidak memandang hambatan tersebut sebagai sesuatu yang signifikan ⁽⁶⁾.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kapabilitas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien bisa diukur dari tingkat kepuasan pasien, pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak ditangani akan mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan penelitian terdahulu ⁽³⁾. Penelitian Nurazizzah, dkk menyatakan bahwa mutu sistem memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Selain itu, hasil jajak pendapat mengenai kepuasan menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses layanan menjadi aspek yang paling menonjol dalam penggunaan Kios Pendaftaran Mandiri. Unsur ini seharusnya dijadikan pijakan bagi RS Nur Hidayah Bantul dalam mengembangkan sistem teknologi informasi yang kreatif dan sesuai dengan ekspektasi serta kebutuhan para pemakainya ⁽³⁾.

Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur merupakan salah satu institusi layanan kesehatan yang menerima pasien sebagai bagian dari pelayanan medis yang diberikan BPJS Kesehatan,

menghadapi tantangan dalam mengelola jumlah pasien yang tinggi, khususnya pada layanan pendaftaran rawat jalan. Secara resmi RSDH menerapkan Mesin Anjungan Pasien Mandiri (MAPAN) pada bulan November 2023. MAPAN bertujuan untuk mempercepat proses administrasi pendaftaran, mengurangi antrian, dan meningkatkan efisiensi pelayanan di Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur. MAPAN adalah perangkat elektronik yang memungkinkan pasien untuk mendaftar secara mandiri tanpa bantuan petugas administrasi, dengan menggunakan MAPAN, pasien dapat memilih layanan sesuai dengan rujukan atau surat kontrol yang dibawa oleh pasien, dan mendapatkan bukti pendaftaran dengan cepat dan efisien. MAPAN terdiri dari monitor, keyboard, mouse, alat pemindai kode batang, serta mesin pencetak struk pendaftaran dan surat elegibilitas peserta BPJS. Pasien dapat langsung datang ke rumah sakit untuk melakukan registrasi dengan MAPAN, baik sebelum jam praktek dokter maupun selama jam praktek, jika sebelumnya pasien sudah melakukan pendaftaran online.

Hasil studi pendahuluan diketahui bahwa data pasien pengguna MAPAN terdapat kecenderungan penurunan jumlah pasien setiap bulannya, dari 1.141 pasien pada bulan Januari menjadi 860 pasien pada bulan Juni. Penurunan ini sebesar 24,6% dalam periode enam bulan, dengan angka penurunan paling signifikan terjadi pada bulan Mei sebanyak 924 pasien sampai bulan Juni sebanyak 860 pasien, yang mencatatkan penurunan sebesar 6,9%. MAPAN dirancang untuk mengurangi beban operasional rumah sakit, selain itu mengurangi beban administratif petugas pendaftaran dengan memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran mandiri. Jika jumlah pengguna MAPAN menurun, maka lebih banyak pasien yang akan menggunakan sistem pendaftaran manual yang melibatkan petugas rumah sakit. Ini dapat meningkatkan antrian, memperpanjang waktu tunggu dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang di atas tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien bpjs terhadap penggunaan mesin anjungan pasien mandiri dengan metode EUCS di pendaftaran rawat jalan di RSDH Cianjur tahun 2024.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang diambil dari enam bulan terakhir yaitu dimulai pada bulan Januari sampai bulan Juni di rumah sakit Dr. Hafiz Cianjur dan jumlah populasi yang didapatkan 5955 orang. Sampel yang digunakan menggunakan teknik *random sampling*⁽¹⁰⁾.

Formula yang digunakan untuk menentukan besaran sampel dari suatu kelompok yang jumlah individunya telah diketahui adalah dengan menerapkan rumus Slovin. Dalam studi ini, kelompok sasaran terdiri dari individu yang menerima pelayanan rawat jalan, yang datanya diambil dari kurun waktu enam bulan terakhir yaitu dimulai pada bulan Januari sampai bulan Juni di rumah sakit Dr. Hafiz Cianjur dan jumlah populasi yang didapatkan 5955 orang. Sampel yang digunakan menggunakan teknik random sampling. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan nilai $\alpha=0,05$ didapatkan jumlah sampel sebanyak 375 orang.

Penelitian ini dilakukan di unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur, yang terletak di Jl. Pramuka No. 15 Ds. Sukamulya Kec. Karangtengah Kab. Cianjur, untuk penelitian ini akan mulai dilakukan pada bulan Oktober tahun 2024. Alat bantu yang disusun dan dimanfaatkan oleh peneliti untuk memperoleh informasi secara terstruktur dan sistematis. Dalam riset ini, data primer diperoleh dari jawaban para partisipan melalui penyebaran kuesioner. Instrumen telaah dalam studi berupa angket yang terdiri dari tujuh butir pertanyaan. Setiap pertanyaan bertujuan mengukur tingkat kepuasan partisipan, dengan menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan Hasil Uji Korelasi Rank Spearman dengan alpha 0,05.

Hasil Penelitian

Berdasarkan daftar pernyataan yang diajukan kepada 375 orang sehingga dapat diketahui data jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan Pendidikan terakhir responden. Informasi ditampilkan di bawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia (tahun)	17-25	82	21,87
	26-35	126	33,6
	36-45	87	23,2
	46-55	79	21,07
	56-65	1	0,27
Jenis Kelamin	Laki – Laki	131	34,93
	Perempuan	244	65,07
Pendidikan Terakhir	SD	45	12
	SMP	55	14,67
	SMA	119	31,73
	Diploma	44	11,73
	Sarjana	94	25,07
	Pasca Sarjana	18	4,8
Pekerjaan	Pegawai Negeri	89	23,73
	Karyawan Swasta	101	26,93
	Wirausaha	93	24,8
	Mahasiswa	38	10,13
	Lainnya	54	14,4

Hasil distribusi frekuensi data responden berdasarkan pada tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menggunakan mesin anjungan mandiri berusia 26-35 tahun (33,60%), diikuti oleh kelompok 36-45 tahun (23,20%). Orang-orang di usia ini mungkin lebih familiar dengan teknologi, sehingga mereka lebih mudah menggunakannya. Sebaliknya, sangat sedikit responden di atas usia 55 tahun yang menggunakan layanan ini, mungkin karena mereka lebih suka pendaftaran manual atau tidak paham dengan teknologi. Selain itu, mayoritas pengguna mesin anjungan mandiri adalah Perempuan (65,07%). Hal ini menandakan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan fasilitas pendaftaran mandiri untuk layanan rawat jalan di RSDH Cianjur. Diketahui Sebagian besar pengguna memiliki latar belakang pendidikan SMA (31,73%) diikuti latar pendidikan Sarjana (25,07%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi cenderung lebih banyak memanfaatkan teknologi anjungan pasien mandiri. Pengguna mesin anjungan mandiri paling banyak berasal dari kalangan karyawan swasta (26,93%) dan wirausaha (24,80%), dengan jumlah yang signifikan dari kalangan pegawai negeri (23,73%). Hal ini mengindikasikan bahwa mesin ini digunakan oleh pasien dari berbagai latar belakang pekerjaan.

Tabel 2. Analisis Univariat Variabel Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan MAPAN

Kategori Kepuasan	n	%
Puas	168	45
Tidak Puas	207	55

Berdasarkan tabel dari total 375 responden, mayoritas pasien (55%) merasa kurang puas atau memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap penggunaan mesin anjungan pasien mandiri. Sebaliknya, 45% pasien melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Diketahui median

dari variable kepuasan pasien adalah 17, Pengambilan keputusan didasarkan jika skor ≤ 17 maka kepuasaan pasien berada di kategori “rendah” dan jika skor > 17 maka berada di kategori “tinggi”.

Tabel 3. Analisis Univariat Variabel Independen

Variabel	Kategori	n	%	Mean	Median	Min-max
<i>Content</i>	Sudah Sesuai	163	43	7,11	7	0-12
	Tidak Sesuai	212	57			
<i>Accuracy</i>	Sudah Sesuai	159	42	7,24	7	0-12
	Tidak Sesuai	216	58			
<i>Format</i>	Sudah Sesuai	151	40	6,9	7	0-12
	Tidak Sesuai	224	60			
<i>Ease Of Use</i>	Sudah Sesuai	137	37	6,86	7	0-12
	Tidak Sesuai	238	63			
<i>Timeliness</i>	Sudah Sesuai	158	42	7,02	7	1-12
	Tidak Sesuai	217	58			

Berdasarkan tabel dan diagram sebelumnya menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan yang rendah karena dipengaruhi oleh content yang tidak sesuai (57%), accuracy yang tidak sesuai (58%), format yang tidak sesuai (60%), ease of use yang tidak sesuai (63%), dan timeliness yang tidak sesuai (58%). Pengambilan keputusan di dasarkan jika total skor $\leq$ median maka kategorinya “tidak sesuai”, jika total skor $>$ median kategorinya “sudah sesuai”. Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data memiliki distribusi normal atau tidak normal berdasarkan variabel bebas dan terikat. Uji normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dan Monte Carlo Sig. (2-tailed) yang kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data residual tidak terdistribusi secara normal. Dikarenakan data residual tidak berdistribusi secara normal, maka Uji statistik yang akan dilakukan adalah dengan metode uji korelasi non-parametrik.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Variabel	Koefisien Korelasi (p)	Nilai p	Keterangan	Arah Hubungan
Kepuasan vs <i>Content</i>	-0.011	0.831	Tidak Ada Hubungan	Negatif
Kepuasan vs <i>Accuracy</i>	-0.024	0.64	Tidak Ada Hubungan	Negatif
Kepuasan vs <i>Format</i>	-0.029	0.576	Tidak Ada Hubungan	Negatif
Kepuasan vs <i>Ease Of Use</i>	-0.071	0.17	Tidak Ada Hubungan	Negatif
Kepuasan vs <i>Timeliness</i>	0.046	0.377	Tidak Ada Hubungan	Positif

Dari hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dengan dimensi-dimensi dari Metode EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*) karena nilai p semua variabel independen $> 0,05$. Semua koefisien korelasi menunjukkan nilai yang sangat kecil, baik itu negatif maupun positif, yang artinya hubungannya tidak searah, tetapi untuk variabel *timeliness* mempunyai hubungan searah dengan kepuasan Pasien walaupun tingkat korelasinya dikatakan lemah.

Pembahasan

Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek *Content* (Isi) terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri di Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan hasil analisis korelasi menggunakan metode Spearman rank, didapatkan nilai p sebesar 0,831. Karena angka tersebut melebihi batas signifikansi 0,05, maka dapat

disimpulkan bahwa aspek content tidak memiliki dampak yang berarti dari tingkat kepuasan pasien BPJS dalam penggunaan MAPAN di RSDH Cianjur. Dari 375 Responden sebagian besar pasien (57%) merasa dimensi Content tidak sesuai dengan yang diharapkan. Responden mengungkapkan bahwa konten aplikasi MAPAN tidak memenuhi harapan mereka. Aplikasi ini memiliki berbagai navigasi dengan fungsi tertentu, seperti pemilihan jenis pembayaran BPJS dan Umum. Salah satu keluhan utama responden adalah ketika pasien melakukan pemindaian biometrik, aplikasi tidak langsung mengarahkan ke aplikasi biometrik, sehingga pasien harus membukanya secara manual. Hal ini menimbulkan anggapan bahwa informasi yang disediakan oleh MAPAN masih kurang jelas dan membingungkan bagi beberapa pasien. Sebaiknya, sistem dirancang untuk mempermudah, karena konten yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Berdasarkan uraian diatas artinya hipotesis 2 dalam penelitian ini ditolak.

Pada dasarnya *content* pada aplikasi MAPAN Informasi-informasi yang disampaikan bertujuan untuk memenuhi maksud dan target tertentu. Informasi yang disajikan harus sebisa mungkin relevan dengan kebutuhan pengguna serta terbebas dari kesalahan agar mampu memberikan rasa puas bagi para pemanfaatnya. Dimensi Konten menggambarkan tingkat kepuasan pengguna dengan menilai isi dari sistem informasi, termasuk modul atau fitur spesifik yang dibuat guna mencapai sasaran spesifik. Kajian ini memiliki keterkaitan dengan studi yang dilakukan Marliana, dkk yang menyebutkan tidak memberikan dampak secara signifikan terhadap rasa puas dalam pemanfaatan sistem layanan pendaftaran mandiri di RSKD Duren Sawit ⁽¹⁾. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis data yang menghasilkan nilai probabilitas (*p-value*) sebesar 0,070, yang lebih besar dari ambang batas 0,05.

Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek *Accuracy* (Ketepatan) terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri di Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan analisis korelasi menggunakan metode Spearman rank, diperoleh nilai *p* sebesar 0,64 yang lebih tinggi dari ambang batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek Ketepatan tidak memiliki dampak yang bermakna secara statistik dari Kepuasan pasien BPJS dalam penggunaan Mesin APM di RSDH Cianjur. Dari 375 Responden sebagian besar pasien (58%) merasa dimensi *Accuracy* tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih sering terjadi kesalahan dalam proses pendaftaran atau penginputan data. Contohnya, kuota BPJS dokter yang sudah penuh dan seharusnya tidak bisa mendaftar, namun pada aplikasi MAPAN masih bisa dilakukan pendaftaran, sehingga petugas membatalkan pendaftaran pasien tersebut. Hal seperti ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Tingkat ketepatan dapat diartikan sebagai sejauh mana sistem atau situs pada mesin pendaftaran mandiri bekerja dengan benar, di mana ketepatan ini dapat diamati dari frekuensi terjadinya gangguan atau kesalahan teknis saat proses layanan kesehatan berlangsung, yang pada akhirnya bisa menyebabkan terbentuknya antrean panjang saat pasien melakukan pendaftaran ⁽¹¹⁾. Kajian ini memiliki keterkaitan dengan studi Sari, dkk yang menemukan bahwa aspek ketepatan (*accuracy*) tidak memberikan dampak signifikan terhadap tanggapan pasien rawat jalan yang menggunakan fasilitas pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru ⁽¹²⁾.

Analisis Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek Format terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri Di Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan analisis korelasi Spearman rank, diperoleh nilai *p* sebesar 0,576 yang melebihi batas signifikansi 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa aspek Format tidak memiliki dampak yang berarti dari tingkat kepuasan pasien BPJS dalam penggunaan Mesin APM di RSDH Cianjur. Nilai koefisien korelasi sebesar -0.029 menunjukkan arah hubungannya negatif

(tidak searah). Dari 375 Responden sebagian besar pasien (60%) merasa dimensi Format tidak sesuai dengan yang diharapkan. Responden mengeluhkan bahwa format antarmuka MAPAN tidak memuaskan. Tampilan yang kurang menarik, monoton, dan tidak intuitif menyulitkan pengguna, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Banyak responden yang masih memerlukan bantuan petugas dalam menggunakan aplikasi MAPAN, seperti saat memindai kode batang seringkali tidak terbaca. Selain itu, beberapa pasien juga kesulitan melakukan pemindaian biometrik secara mandiri dan masih membutuhkan bantuan petugas. Penggunaan antarmuka yang lebih ramah pengguna dapat membantu mengatasi masalah ini.

Aspek format mengevaluasi tingkat kenyamanan pengguna dari segi tampilan visual serta keindahan rancangan antarmuka sistem, termasuk juga bentuk laporan atau informasi yang dihasilkan. Penilaian ini mencakup apakah tampilan antarmuka tersebut cukup menarik dan apakah desain visual sistem mendukung kemudahan dalam pengoperasian oleh pengguna. Dengan demikian, hal ini secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat efektivitas dalam penggunaan sistem ⁽¹⁾. Kajian ini memiliki keterkaitan dengan riset ⁽¹²⁾ dalam studi tersebut disebutkan bahwa aspek format tidak memberikan dampak yang berarti terhadap efektifitas kenyamanan pemakai.

Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek *Ease Of Use* terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri di Pendaftaran Rawat Jalan

Hasil pengujian hubungan menggunakan metode Spearman rank menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,17, yang lebih besar dari batas signifikan 0,05, mengindikasikan bahwa faktor Kemudahan Penggunaan tidak memiliki dampak yang berarti terhadap Tingkat Kepuasan pasien BPJS dalam memanfaatkan perangkat Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit RSDH Cianjur. Sementara itu, nilai koefisien hubungan sebesar -0,071 mencerminkan arah korelasi yang negatif atau berbanding terbalik. Dari 375 Responden sebagian besar pasien (63%) merasa dimensi *Ease of Use* tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pasien mengeluhkan bahwa aplikasi MAPAN sulit digunakan, seperti saat mencoba memindai kode batang yang tidak terbaca oleh mesin. Hal ini terutama dialami oleh responden yang lebih tua atau memiliki tingkat pendidikan rendah, yang kesulitan menavigasi sistem secara mandiri, sehingga memperlambat proses.

Aspek kemudahan pemakaian digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pemakai berdasarkan seberapa mudah sistem dioperasikan atau ramah terhadap pengguna dalam menjalankan seluruh tahapan, mulai dari penginputan data, pengolahan informasi, hingga penyajian hasil yang diperlukan ⁽¹³⁾. Kajian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Afifah & Prasastin yang menyebutkan bahwa aspek kemudahan tidak memberikan dampak yang berarti terhadap efektifitas kenyamanan pemakai ⁽⁵⁾.

Analisis Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek *Timeliness* terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri di Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan hasil analisis korelasi menggunakan metode Spearman rank, diperoleh nilai p sebesar 0,377 yang melebihi angka 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek Ketepatan Waktu tidak memiliki pengaruh yang berarti dari Tingkat Kepuasan pasien BPJS dalam penggunaan Mesin APM di RSDH Cianjur. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.046 menunjukkan variabel *timeliness* mempunyai hubungan searah dengan kepuasan Pasien walaupun tingkat korelasinya dikatakan lemah. Dari 375 Responden sebagian besar pasien (58%) merasa dimensi *timeliness* tidak sesuai dengan yang diharapkan, Responden merasa bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses menggunakan Aplikasi MAPAN masih terlalu lama. Hal ini terutama dirasakan oleh pasien yang lebih tua atau memiliki tingkat pendidikan rendah kesulitan dalam menggunakan aplikasi MAPAN. Meskipun MAPAN dirancang untuk mempercepat proses, kenyataannya beberapa pasien masih harus menunggu

lama untuk mendapatkan layanan, terutama pada saat-saat tertentu ketika jumlah pasien meningkat, sehingga menyebabkan penumpukan.

Aspek ketepatan waktu menilai tingkat kepuasan pemakai berdasarkan penampilan visual serta keindahan desain dari tampilan antarmuka sistem. Ketepatan waktu dalam hal penyajian laporan atau informasi yang dihasilkan turut mencerminkan apakah desain antarmuka tersebut cukup menarik dan apakah tampilan visual sistem mampu memberikan kemudahan bagi pemakai dalam pengoperasiannya. Keadaan ini bisa memengaruhi efektivitas pemanfaatan sistem oleh pengguna secara tidak langsung ⁽¹⁾. Kajian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Afifah & Prasastin yang menyatakan bahwa aspek waktu memberikan dampak yang berarti terhadap efektivitas kenyamanan pemakai ⁽⁵⁾. Selama penelitian beberapa hambatan yang dihadapi, Beberapa masalah teknis seperti kesalahan sistem, jaringan, dan tampilan antarmuka yang kurang menarik dan responsif menjadi tantangan yang dihadapi saat penelitian. Pasien melaporkan kesulitan dalam menggunakan sistem, terutama yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan keakuratan data yang dihasilkan. Hambatan lainnya yaitu variasi tingkat pemahaman teknologi dari para pasien, responden yang lebih tua atau yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah cenderung mengalami lebih banyak kesulitan dibandingkan responden lainnya.

Kesimpulan

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri (MAPAN) di RSDH Cianjur dengan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketidakpuasan ini mengindikasikan bahwa desain sistem MAPAN saat ini belum mampu menjawab kebutuhan fungsional dan preferensi pengguna secara optimal, terutama bagi pasien dengan keterbatasan dalam literasi digital. Justifikasi ilmiah dari hasil ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya bahwa sistem layanan mandiri kesehatan memerlukan pendekatan desain yang inklusif dan adaptif terhadap karakteristik demografis pengguna. Aplikasi dari temuan ini mencakup pentingnya redesain antarmuka berbasis user experience (UX) dan integrasi kecerdasan buatan untuk mendeteksi dan merespons kesulitan penggunaan secara real-time. Ke depan, eksperimen yang disarankan mencakup uji coba sistem MAPAN berbasis voice assistance, implementasi pelatihan digital bagi pasien, serta studi longitudinal untuk mengevaluasi kepuasan pasca-redesain sistem. Selain itu, penelitian lanjutan dapat memanfaatkan pendekatan mixed-methods untuk menggali persepsi mendalam pengguna, serta mengembangkan model prediktif berbasis machine learning guna mengidentifikasi faktor kritis dalam adopsi teknologi layanan mandiri rumah sakit.

Daftar Pustaka

1. Marliana N, Widyarningsih C, Istiqlal H. Analisis kepuasan pasien terhadap sistem anjungan pendaftaran mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan metode EUCS. *J Manaj Adm Rumah Sakit Indones*. 2023;7(1):65–77. Available from: <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i1.2931>
2. Putra YT, Anggaraeni S, Sugiyarto I. Perancangan aplikasi anjungan pendaftaran mandiri pasien rawat jalan RSUD Pasar Rebo. *J Teknol Inform Komput*. 2023;9(1):397–409. Available from: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1444>
3. Nurazizzah NA, Yulida R, Nofiriyani, Seha HN. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna anjungan pendaftaran mandiri di RS Nur Hidayah Bantul. *J Kesmas Prima Indones*. 2024;8(2). Available from: <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/5325/3239>
4. Indrayanto A, Suliyanto, Restianto YE, Iskandar D, Kurniawan RE. Evaluation of e-commerce organic coconut sugar: Technology Acceptance Model (TAM) and End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. *Qual Access Success*. 2024;25(199). Available from: <https://doi.org/10.47750/QAS/25.199.14>

5. Nur Afifah I, Prasastin OV. Pengaruh penggunaan mesin antrian pasien mandiri (APM) terhadap kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Gambirsari Kota Surakarta dengan metode End User Computing (EUCS) Satisfaction. Surakarta: Universitas Kusuma Husada; 2023.
6. Adiffa SN, Masturoh I. Gambaran kepuasan pasien terhadap penggunaan anjungan pendaftaran mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang tahun 2022. *J Ilm Perkam Inform Kesehat Imelda*. 2022;7(2):144–53. Available from: <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i2.1023>
7. Gunawan D, Suyanto M, Henderi H. Pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Secure System Of Payment (SSP) menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Respati*. 2020;15(1):50. Available from: <https://doi.org/10.35842/jtir.v15i1.331>
8. Ariska AS, Sanjaya MR. Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi akademik (Siakad) berbasis website menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Indones J Comput Sci*. 2024;12(6). Available from: <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>
9. Prajnaparamita CX, Khuzaini. Pengaruh desain produk dan harga terhadap keputusan pembelian merchandise idola melalui minat beli (studi kasus pada komunitas ARMY Surabaya). *J Ilmu Riset Manaj*. 2023;12(5):1–18. Available from: <https://e-journal.uajy.ac.id/33589/3/200710765%282%29.pdf>
10. Hermawan I. Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method). Kuningan: Hidayatul Quran; 2019.
11. Golo ZA, Subinarto S, Garmelia E. Analysis of user satisfaction level of primary care information system using End User Computing Satisfaction (EUCS) method at primary care. *J Rekam Medis Inform Kesehat*. 2021;4(1):52–6.
12. Sari MM, Ismainar H, Nurhapipah N, Irfa V, Simanjuntak C. Respon pasien rawat jalan terhadap penggunaan anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru tahun 2023. *Prepotif: J Kesehat Masyarakat*. 2024;8(1):1207–22.
13. Moeljono E, Daniyanti ES, Savira DY, Damayanti NP. Analisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas menggunakan metode EUCS di Puskesmas Banyuwang. *Nurs Update*. 2023;14(2):395–402.