

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PEMANFAATAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

Chafifah Chusnul Chotimah¹, Muhlizardy²

202118005.students@aiska-university.ac.id

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

ABSTRAK

Latar Belakang: Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan mendorong rumah sakit untuk mengadopsi sistem digitalisasi layanan, salah satunya melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang bertujuan mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, dan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, implementasi APM di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman pasien dalam penggunaannya, terutama pada pasien lanjut usia. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas APM dan mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemanfaatan APM agar rumah sakit dapat mengidentifikasi aspek yang sudah baik serta memperbaiki kelemahan dalam sistem pelayanan tersebut. **Tujuan:** menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemanfaatan APM di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu. **Metode:** penelitian ini kuantitatif dengan desain deskriptif menggunakan kuesioner. **Hasil:** tingkat kepuasan penggunaan APM dilihat dari 5 dimensi EUCS diperoleh hasil responden pada dimensi *content* masuk kategori tinggi (skor 12,33), *accuracy* dalam kategori tinggi (6,10), *format* dalam kategori tinggi (6,15), *ease of use* kategori tinggi (6,01), dan *timeliness* dalam kategori tinggi (6,09). Sedangkan dilihat dari 2 dimensi TAM diperoleh hasil responden pada dimensi *attitude toward using* masuk dalam kategori sedang (11,43) dan *actual use* dalam kategori sedang (8,25). **Kesimpulan:** APM di RSU PKU Muhammadiyah Delanggu sudah berjalan dengan baik, terutama pada aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Sedangkan *attitude toward using* dan *actual use* masih dalam kategori sedang.

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