

ANALISIS DAMPAK PENERAPAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) TERHADAP WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RS HERMINA ARCAMANIK

Serly Nuryani^{1*}, Annisa Ulfah²

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha^{1,2}

*Corresponding Author : serlynuryani3@gmail.com

ABSTRAK

Efisiensi waktu tunggu dan kepuasan pasien menjadi wujud keberhasilan fasilitas kesehatan dalam menyediakan pelayanan yang mumpuni. Penerapan sistem konvensional yang membutuhkan waktu lebih lama untuk sistem pelayanan mendorong transformasi menuju digitalisasi sistem pelayanan tersebut. Salah satunya yakni melalui penerapan anjungan pendaftaran mandiri. Akan tetapi, perbedaan klaster dan kondisi fasilitas kesehatan membutuhkan kajian lebih dalam terkait seberapa efektif dan efisien penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk (1) menjelaskan pengaruh penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap waktu tunggu pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik dan (2) menjelaskan pengaruh penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Metode yang digunakan mengadopsi teknik kuantitatif dengan mengandalkan data primer hasil *accidental sampling*. Sampel yang diambil terdiri dari 140 pasien BPJS Rawat Jalan yang menggunakan APM. Analisis data menggunakan regresi linier disertai uji asumsi klasik terlebih dahulu untuk menguji kelayakan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap waktu tunggu pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Begitu pula pada penerapan anjungan pendaftaran mandiri yang juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

Kata kunci : anjungan pendaftaran mandiri, kepuasan pasien, waktu tunggu

ABSTRACT

Waiting time efficiency and patient satisfaction are the manifestations of the success of health facilities in providing qualified services. The implementation of conventional systems that require a longer time for the service system encourages the transformation towards digitalization of the service system. One of them is through the implementation of self-registration kiosks. However, differences in clusters and conditions of health facilities require a deeper study regarding how effective and efficient the implementation of self-registration kiosks is on waiting time and patient satisfaction. Therefore, this study aims to (1) explain the effect of the implementation of self-registration kiosks on the waiting time of outpatient BPJS patients at Hospital Hermina Arcamanik and (2) explain the effect of the implementation of self-registration kiosks on the satisfaction of outpatient BPJS patients at Hospital Hermina Arcamanik. The method used adopts quantitative techniques by relying on primary data from accidental sampling. The sample taken consisted of 140 outpatient BPJS patients using APM. Data analysis uses linear regression accompanied by a classical assumption test first to test the feasibility of the data. The results of the study showed that there was an influence of the implementation of the self-registration kiosk on the waiting time of BPJS outpatients at Hospital Hermina Arcamanik. Likewise, the implementation of the self-registration kiosk also had a significant influence on the satisfaction of BPJS outpatients at Hospital Hermina Arcamanik.

Keywords : *self-registration kiosk, patient satisfaction, waiting time*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kepuasan pasien dapat diraih melalui optimalisasi

layanan BPJS dari hulu ke hilir dan mempertimbangkan keseluruhan aspek. Beberapa aspek yang menjadi faktor kepuasan pasien BPJS di antaranya meliputi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan responsivitas (Sari et al., 2023). Mengarah pada konteks BPJS, kehandalan berkaitan dengan kemampuan BPJS dalam menyediakan layanan yang dapat dipercaya dan bersifat akurat; jaminan berkaitan dengan kemampuan BPJS dalam menciptakan keyakinan dan kepercayaan pelanggan; bukti fisik merepresentasikan optimalisasi layanan secara konkrit, empati merujuk pada atensi, kepedulian, dan kepekaan BPJS dalam melayani pelanggan; serta responsivitas yang berkorelasi dengan kemampuan BPJS dalam menyediakan layanan yang cepat dan tanggap, dimensi tersebut juga relevan dengan penelitian Faizah & Panjawa (2020) dalam mengkaji kepuasan pelanggan BPJS. Bukti fisik, empati, dan jaminan dapat direalisasikan dengan memaksimalkan responsivitas dan kehandalan dari penyelenggara BPJS. Oleh karena itu, kedua aspek tersebut berperan penting dalam operasional program BPJS.

Waktu tunggu pasien dalam menikmati layanan BPJS menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam memaksimalkan reponsivitas dan kehandalan BPJS. Waktu tunggu, merefleksikan efisiensi dan efektifitas layanan yang disediakan oleh BPJS sehingga akan bersinggungan dengan impresi yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ada. Antrean panjang ketika penyerahan dokumen dan pengambilan nomor antrean menimbulkan ketidaknyamanan pada pelanggan. Pada umumnya, kemunculan antrean panjang pada proses pelayanan disebabkan oleh penggunaan sistem konvensional yang beroperasi secara manual. Pemanfaatan sistem konvensional yang dimaksud bisa dalam bentuk teknologi konvensional maupun alur pelayanan konvensional. Bukan hanya merugikan pelanggan, antrean panjang juga berisiko membebani petugas pendaftaran sehingga petugas tidak dapat menjalankan tugasnya dengan optimal. Hal tersebut yang menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS. Permasalahan panjangnya antrean bisa terjadi dimanapun fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Sistem pendaftaran manual dinilai kurang efisien dan efektif, hal ini dikarenakan pasien harus mendaftar langsung pada rumah sakit. Dengan demikian pasien rumah sakit merasa kurang nyaman dan terkadang waktu operasional tidak bisa mengakomodir jumlah pasien di hari-hari tertentu (Pati et al., 2023). Dilihat dari segi anggaran, sistem pelayanan manual membutuhkan banyak kertas beserta peralatan tulis sehingga perlu alokasi untuk kebutuhan tersebut (Arribe et al., 2023).

Anjungan pendaftaran mandiri (APM) hadir sebagai solusi untuk meminimalisir risiko yang terjadi atas penggunaan sistem pelayanan konvensional. APM memfasilitasi pelanggan untuk mendaftarkan diri secara mandiri. Pemberlakuan APM bertujuan untuk meminimalisir waktu tunggu, meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan akurasi data, dan meningkatkan kepuasan pasien. Pada umumnya, APM menyediakan beberapa fitur seperti pendaftaran mandiri, opsi layanan, cetak nomor antrian, pengintegrasian data pengunjung dengan sistem informasi rumah sakit. Modernisasi dan digitalisasi yang diaplikasikan pada APM memberikan manfaat bagi pasien maupun rumah sakit. Manfaat APM bagi pasien meliputi kemudahan dan kenyamanan, pengurangan waktu tunggu, dan privasi pasien lebih terjaga. Adapun manfaat yang dirasakan rumah sakit meliputi efisiensi tenaga kerja, meminimalisir *human error*, dan sistem pelaporan yang lebih baik. Beberapa prinsip yang dipegang teguh dalam implementasi APM di antaranya kemandirian pasien, kemudahan penggunaan, efisiensi, keakuratan-integrasi data, privasi-keamanan data, fleksibilitas, serta peningkatan kepuasan pasien. Penggunaan APM terbukti mampu meningkatkan kualitas sistem pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Seperti pada penelitian Nurazizzah (2024). Meskipun demikian, APM juga terkadang mengalami kendala seperti koneksi internet yang kurang stabil dan kesalahan penginputan data pasien (Sabrina et al., 2021), (Shiila & Masturoh, 2022).

Melihat potensi dan kendala yang dimiliki APM dalam implementasinya, maka dibutuhkan kajian untuk mengevaluasi efektifitas pemanfaatan APM. Mengingat klaster dan

kondisi rumah sakit di setiap daerah berbeda-beda, baik dari segi sumber daya manusia maupun ketersediaan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk (1) menjelaskan pengaruh penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap waktu tunggu pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik dan (2) menjelaskan pengaruh penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Dengan demikian, hasil penelitian ini merepresentasikan efektifitas implementasi APM pada pasien rawat jalan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan urgensi dan peningkatan sarana-prasarana APM yang ada.

METODE

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Studi ini dilakukan di RS Hermina Arcamanik selama periode Maret hingga April 2024. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah pasien BPJS Rawat Jalan yang memanfaatkan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam periode yang sama. Sampel yang diambil terdiri dari 140 pasien BPJS Rawat Jalan yang menggunakan APM. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode Accidental Sampling, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Variabel independen penelitian ini yakni penerapan APM (X), sedangkan variabel dependennya berupa waktu tunggu (Y1) dan kepuasan pasien (Y2). Proses analisis data menggunakan teknik statistik yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasi (uji normalitas untuk mengukur tingkat distribusi data, uji multikolinieritas data, dan uji heterokedastisitas data), uji koefisien determinasi R^2 , analisis regresi, dan uji T.

HASIL

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas, nampak bahwa ketiga variabel yang tersaji dalam tabel 1, tabel 2, dan tabel 3 dinilai valid. Ketiga variabel yang dimaksud merujuk pada penerapan APM sebagai variabel X, waktu tunggu sebagai variabel Y1 dan kepuasan pasien sebagai variabel Y2. Seluruh data terbukti valid karena memiliki r hitung lebih dari r tabel.

Tabel 1. Uji Validitas Data X

Variabel	Sub Variabel	R Hitung	R Tabel	Ket.
Penerapan APM (X)	X.1	0,795	0,1660	Valid
	X.2	0,856	0,1660	Valid
	X.3	0,780	0,1660	Valid
	X.4	0,566	0,1660	Valid

Tabel 2. Uji Validitas Data Y1

Variabel	Sub Variabel	R Hitung	R Tabel	Ket.
Waktu Tunggu (Y1)	Y1.1	0,696	0,1660	Valid
	Y1.2	0,795	0,1660	Valid
	Y1.3	0,783	0,1660	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Data Y2

Variabel	Sub Variabel	R Hitung	R Tabel	Ket.
Kepuasan Pasien (Y2)	Y2.1	0,259	0,1660	Valid
	Y2.2	0,295	0,1660	Valid
	Y2.3	0,456	0,1660	Valid
	Y2.4	0,557	0,1660	Valid

Y2.5	0,600	0,1660	Valid
Y2.6	0,426	0,1660	Valid
Y2.7	0,369	0,1660	Valid
Y2.8	0,223	0,1660	Valid
Y2.9	0,381	0,1660	Valid
Y2.10	0,512	0,1660	Valid
Y2.11	0,641	0,1660	Valid
Y2.12	0,336	0,1660	Valid
Y2.13	0,347	0,1660	Valid
Y2.14	0,390	0,1660	Valid
Y2.15	0,279	0,1660	Valid
Y2.16	0,342	0,1660	Valid

Uji Reabilitas Data

Berdasarkan uji reliabilitas, terlihat bahwa baik variabel penerapan anjungan pendaftaran mandiri, waktu tunggu, dan kepuasan pasien dinilai reliabel. Reliabilitas ini bisa dilihat pada tabel 4, 5, dan 6 yang menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha yang dimiliki setiap variabel.

Tabel 4. Uji Reabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,736	4

Tabel 5. Uji Reabilitas Y1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,606	3

Tabel 6. Uji Reabilitas Y2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,672	16

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Temuan uji normalitas menunjukkan bahwa baik persamaan 1 maupun persamaan 2 memiliki data yang terdistribusi normal. Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih dari 0,05. Oleh karena itu, baik data pada persamaan 1 maupun 2 dapat digunakan sebagai bahan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Persamaan 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		Unstandardized Residual
		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,52489568
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,072
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,058 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas Persamaan 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,04911786
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,053
	Negative	-,073
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,068 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Multikolinieritas

Nilai VIF yang tersaji dalam tabel 9 dan 10 merefleksikan tingkat multikolinieritas dari data pada persamaan 1 dan 2. Nilai VIF sebesar 1 menunjukkan bahwa persamaan regresi tak mengalami multikolinieritas karena kurang dari 10.

Tabel 9. Uji Statistik Variance Inflation Factor (VIF) Persamaan 1

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Penerapan APM	1,000	1,000

a. Dependent Variable: WAKTU TUNGGU

Tabel 10. Uji Statistik Variance Inflation Factor (VIF) Persamaan 2

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Penerapan APM	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Uji Heteroskedastisitas

Seluruh nilai signifikansi yang tertera pada tabel 11 (persamaan 1) dan tabel 12 (persamaan 2) lebih dari 0,05. Hal ini berarti bahwa pada kedua persamaan yang ada tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 11. Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1,674	,744		2,250	,026
Penerapan APM	-,029	,044	-,056	-,656	,513

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Tabel 12. Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	5,675	2,084		2,723	,007
Penerapan APM	-,159	,124	-,108	-1,275	,204

Analisis Regresi Linier

Tabel 13 secara eksplisit meyakinkan bahwa variabel penerapan anjungan pendaftaran mandiri pada Rumah Sakit Hermina Arcamanik berpengaruh terhadap waktu tunggu. Fakta tersebut diperkuat oleh nilai signifikansi kurang dari 0,05. Persamaan 1 diformulasikan menjadi $Y_1 = 9,216 + 0,193 X$.

Tabel 13. Hasil Analisis Linear Berganda Persamaan 1
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9,216	1,197		7,700	,000
	Penerapan APM	,193	,072	,224	2,700	,008

a. Dependent Variable: WAKTU TUNGGU

Tabel 14 secara eksplisit meyakinkan bahwa variabel penerapan anjungan pendaftaran mandiri pada Rumah Sakit Hermina Arcamanik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Fakta tersebut diperkuat oleh nilai signifikansi kurang dari 0,05. Persamaan 2 diformulasikan menjadi $Y_2 = 49,158 + 1,097 X$.

Tabel 14. Hasil Analisis Linear Berganda Persamaan 2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	49,158	3,178		15,466	,000
	Penerapan APM	1,097	,190	,441	5,775	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Uji Koefisien Determinasi (R²)

R Square waktu tunggu senilai 5% menunjukkan bahwa variabel penerapan anjungan pendaftaran mandiri berkontribusi sebesar 5% terhadap variabel waktu tunggu.

Tabel 15. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²) Persamaan 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,224 ^a	,050	,043	1,53041

a. Predictors: (Constant), Penerapan APM

R Square waktu tunggu senilai 19,5% menunjukkan bahwa variabel penerapan anjungan pendaftaran mandiri berkontribusi sebesar 19,5% terhadap variabel kepuasan pasien.

Tabel 16. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²) Persamaan 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	R Std. Error of the Estimate
1	,441 ^a	,195	,189	4,06376

a. Predictors: (Constant), Penerapan APM

Uji T

Nilai signifikansi uji T (tabel 17) memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh variabel penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap waktu tunggu. Begitu pula yang terjadi pada

variabel penerapan anjungan pendaftaran mandiri yang juga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Signifikansi pengaruh diindikasikan oleh nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 17. Hasil Uji T Persamaan 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9,216	1,197		7,700	,000
	Penerapan APM	,193	,072	,224	2,700	,008

a. Dependent Variable: WAKTU TUNGGU

Tabel 18. Hasil Uji T Persamaan 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	49,158	3,178		15,466	,000
	Penerapan APM	1,097	,190	,441	5,775	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis, terbukti bahwa transformasi sistem layanan BPJS dari sistem manual menjadi digital berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan waktu tunggu di Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Signifikansi antara pengaruh penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan ditunjukkan oleh efisiensi waktu semenjak penggunaan APM. Kehadiran APM terbukti memangkas waktu antrean pasien rawat jalan. Pasien dapat secara langsung memanfaatkan APM yang telah tersedia untuk mendaftarkan diri secara mandiri tanpa menunggu giliran. Interaksi yang dilakukan hanya dengan mesin APM sehingga waktu pendaftaran dan pengambilan nomor antrean dapat teratur dan terhindar dari *human error*. Efisiensi waktu yang tercipta atas pemanfaatan anjungan pendaftaran mandiri tidak hanya dirasakan oleh pasien rawat jalan, akan tetapi rumah sakit turut mendapatkan dampak positif.

Dampak positif yang didapatkan rumah sakit yakni kesempatannya untuk melayani lebih banyak pasien di setiap hari. Efisiensi waktu ini akan menjaga kualitas dan performa petugas rumah sakit, karena waktu yang dimiliki dapat lebih dialokasikan untuk kegiatan pelayanan medis dengan lebih optimal. Efisiensi dan keteraturan waktu juga akan meminimalisir ketegangan antara petugas dan pasien ketika sedang mengalami antrean panjang. Dengan demikian, pelayanan yang disediakan dapat lebih maksimal. Implementasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam pelayanan rumah sakit juga menunjukkan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Penggunaan APM memberikan alternatif inovatif yang memudahkan proses administrasi kesehatan, khususnya dalam pendaftaran pasien rawat jalan. Secara teoritis, penerapan teknologi seperti APM diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu dan mempercepat akses terhadap layanan medis. Dalam konteks ini, terdapat beberapa faktor yang menjadi penentu dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien rawat jalan ditunjukkan oleh beberapa manfaat yang dirasakan oleh mereka, pertama berkaitan dengan waktu, seperti pada paragraf sebelumnya.

Kedua, berkaitan dengan otonomi pasien dalam proses pendaftaran. APM memberikan kesempatan bagi pasien untuk terlibat secara aktif dan mandiri dalam proses pendaftaran. Dalam konteks pelayanan kesehatan, keterlibatan pasien secara langsung ini dikenal sebagai

salah satu pendekatan (*patient-centered care*). Dengan sistem ini, pasien memiliki kendali lebih besar terhadap proses pendaftaran, mulai dari memasukkan informasi pribadi hingga memperoleh nomor antrian. Otonomi yang diberikan oleh APM juga terkait dengan persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit, yang kemudian berdampak pada peningkatan kepuasan secara keseluruhan. Poin kedua berkaitan poin ketiga, otonomi pasien dalam proses pendaftaran mampu menguatkan privasi data yang dimiliki oleh pasien. Dengan demikian, pasien tak perlu khawatir datanya tersebar. Keempat, berkaitan dengan sistem yang terintegrasi. Digitalisasi sistem pendaftaran dapat mendistribusikan data dari pasien menuju petugas secara otomatis. Dengan demikian, analisis data riwayat kesehatan pasien dapat dianalisis secara komprehensif dan mudah *tracking*. Hal ini cukup menguntungkan kedua belah pihak. Beberapa penelitian lain menunjukkan temuan yang selaras dengan penelitian ini, seperti penelitian Marlina et al. (2023), Adiffa & Masturoh (2022), & Nofriyani et al. (2024)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara penerapan anjungan pendaftaran mandiri terhadap waktu tunggu pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Di sisi lain, penerapan anjungan pendaftaran mandiri juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua atas dukungannya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan yang sangat berharga. Tidak lupa, terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arribe, E., Safitri, E., & Tsabitah, N. (2023). PERANCANGAN SISTEM PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PMC BERBASIS WEB. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 10(2), 136–145. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v10i2.7064>
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Marlina, 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 (MARSII)*, 7(1), 65–77. <https://doi.org/10.52643/marsii.v7i1.2931>
- Nofriyani, et al. (2024). Home / Archives / Vol. 8 No. 2 (2024): Edisi Juli / Articles PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI RS NUR HIDAYAH BANTUL. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i2.5325>
- Nurazizzah, N, A. et al. (2024). PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI RS NUR HIDAYAH BANTUL. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2).
- Pati, C. U. R., Janga, A. U., & Sanga, F. E. O. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Karitas Katikuloku. *Digital Transformation Technology*, 3(2), 851–856. <https://doi.org/10.47709/digitech.v3i2.2854>

- 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>
- Sari, et al. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 6(5).
- Shiila Nika Adiffa, & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(2), 144–153. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i2.1023>