

# EFEKTIVITAS LAYANAN MESIN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HERMINA KEMAYORAN

NAYLA AYUNI NADHIRA-25000120140275  
2024-SKRIPSI

Pelayanan rawat jalan selalu diawali dengan proses pendaftaran baik untuk pasien lama maupun pasien baru yang menjadi gerbang utama pelayanan rumah sakit yang berinteraksi langsung dengan pasien, maka dari itu apabila pelayanan yang diberikan petugas rumah sakit belum maksimal, maka akan mengakibatkan terjadinya antrean. Salah satu cara untuk mempercepat waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran, yaitu dengan adanya Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Sebesar 46% pasien BPJS di Rumah Sakit Hermina Kemayoran telah menggunakan layanan Mesin APM untuk melakukan pendaftaran tetapi masih terdapat pasien yang memiliki waktu tunggu melebihi standar yang telah ditetapkan, yaitu  $\leq 2$  jam. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas layanan Mesin APM dan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas layanan Mesin APM. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Rank Spearman*. Hasil penelitian ini, yaitu layanan Mesin APM di Rumah Sakit Hermina Kemayoran cenderung efektif. Terdapat hubungan antara kualitas sistem ( $p\text{-value} = < 0,001$  ;  $r = 0,625$ ), kualitas informasi ( $p\text{-value} = < 0,001$  ;  $r = 0,664$ ), kualitas layanan ( $p\text{-value} = < 0,001$  ;  $r = 0,641$ ), penggunaan ( $p\text{-value} = < 0,001$  ;  $r = 0,649$ ), dan kepuasan pengguna ( $p\text{-value} = < 0,001$  ;  $r = 0,801$ ) dengan efektivitas layanan Mesin APM di Rumah Sakit Hermina Kemayoran. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna memiliki hubungan dengan efektivitas layanan Mesin APM di Rumah Sakit Hermina Kemayoran dengan arah korelasi positif dan kekuatan korelasi kuat.

Kata Kunci : efektivitas, mesin anjungan pendaftaran mandiri (APM), sistem informasi