



ABSTRAK

Latar Belakang :Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) rawat jalan telah diterapkan sejak tahun 2017 di RS Islam Sakinah Mojokerto. Berdasarkan studi pendahuluan masih terlihat antrian panjang dan keluhan dari pengguna APM. Selain itu belum diketahui tingkat kepuasan pengguna APM. Survey kepuasan pasien merupakan salah satu elemen penilaian dalam SNARS 2018.

Tujuan :Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pengguna APM berdasarkan dimensi dalam EUCS di RS Islam Sakinah Mojokerto.

Metode :Jenis penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Rancangan menggunakan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *incidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner online dalam bentuk *google form*. Analisis data dengan Uji *Chi Square* dan Uji *Independent Sample T-Test*.

Hasil : Analisis univariat kepuasan pengguna APM menunjukkan sebagian besar rata-rata skor yang diperoleh berada pada rentang 4,201–5,000. Uji *chi square* menunjukkan *p_value* pada dimensi isi BPJS 0,000 dan Non BPJS 0,000 , dimensi akurasi BPJS 0,002 dan Non BPJS 0,000 , dimensi format BPJS 0,000 dan Non BPJS 0,000, dimensi kemudahan penggunaan BPJS 0,000 dan Non BPJS 0,000, dimensi ketepatan waktu BPJS 0,001 dan Non BPJS 0,000. Uji *independent sample T- test* menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan pengguna aplikasi APM antara pasien BPJS dan Non BPJS dengan nilai *p_value* 0,006.

Kesimpulan :Tingkat kepuasan pengguna APM BPJS dan Non BPJS berada pada kategori sangat puas. Analisis pada semua dimensi EUCS baik pasien BPJS dan Non BPJS memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Terdapat perbedaan kepuasan pengguna APM antara BPJS dan Non BPJS.

Kata Kunci : APM, EUCS, Kepuasan Pengguna.



ABSTRACT

Background :The APM has been implemented since 2017 at RS Islam Sakinah Mojokerto. Based on preliminary study, there was still a long queue and there were complaints from APM users. Patient satisfaction survey is one of the assessment element in SNARS 2018.

Objective :To find the relationship level user satisfaction APM based on dimensions EUCS at RS Islam Sakinah Mojokerto.

Method : Type of analitical research with quantitative approaches. The design uses cross sectional. Samples is 98 respondents. Sampling technique is incidental sampling. This research instrument used a questionnaire google form. Data analysis with Chi Square Test and Independent Sample T-Test.

Result :Univariate analysis of APM user satisfaction showed that most of average scores in the range 4,201–5,000. Chi square test shows p _value on content of BPJS 0,000 and Non BPJS 0,000 , accuracy of BPJS 0,002 and Non BPJS 0,000 , format of BPJS 0,000 and Non BPJS 0,000 , easy of use of BPJS 0,000 and Non BPJS 0,000 , timeliness of BPJS 0,001 and Non BPJS 0,000. Uji independent sample T- test shows that there is difference in the satisfaction of APM application users between BPJS and Non BPJS with p _value 0,006.

Conclusion : Level of satisfaction of APM users for BPJS and Non BPJS is in the very satisfied category. Analysis on all EUCS dimensions of both BPJS and Non BPJS have a relationship with user satisfaction. There is difference in APM user satisfaction between BPJS and Non BPJS.

Keyword : APM, EUCS, User Satisfaction.