

## HUBUNGAN PENGETAHUAN PENGGUNA APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN MANDIRI (APAM BARABAI) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD H. DAMANHURI BARABAI TAHUN 2024

### *THE RELATIONSHIP BETWEEN USERS' KNOWLEDGE OF THE SELF REGISTRATION QUEUE APPLICATION (APAM BARABAI) AND PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT DEPARTMENT OF H. DAMANHURI HOSPITAL BARABAI IN 2024*

Mukhsinah<sup>1</sup>, M.Noor Ifansyah<sup>2</sup>, Tiara Lani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Diploma Tiga Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia

Email: [mukhsinahhh0902@gmail.com](mailto:mukhsinahhh0902@gmail.com)

#### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit secara internal yaitu dengan menghadirkan sebuah inovasi pendaftaran secara *online*. Namun, masih sering terjadi antrean panjang di loket pendaftaran rumah sakit dikarenakan masyarakat memilih mendaftar secara *offline*. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pengetahuan Pengguna Apam Barabai dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2024. **Metode:** . Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini yaitu 14.316 orang dan sampel sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yang memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Variabel yang diteliti meliputi pengetahuan pengguna Apam Barabai dan kepuasan pasien. Analisis yang digunakan ialah uji korelasi *Spearman Rho*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan responden berpengetahuan baik sejumlah 56,0% dan kepuasan yang paling tinggi adalah kategori puas sejumlah 47,0%. Hasil uji statistik diperoleh *P-value* = 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara pengetahuan pengguna Apam Barabai dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2024. **Kesimpulan:** terdapat hubungan antara pengetahuan pengguna aplikasi dengan kepuasan pasien. **Saran:** Rumah sakit sebaiknya meningkatkan promosi penggunaan aplikasi Apam Barabai untuk menambah pemahaman masyarakat.

**Kata kunci:** pengetahuan, aplikasi, pendaftaran *online*, waktu tunggu layanan

#### ABSTRACT

*Improving the quality of service in hospitals internally is by presenting an online registration innovation. However, there are still often long queues at the hospital registration counter because people choose to register offline. Objective: his study aims to determine the Relationship between Apam Barabai User Knowledge and Patient Satisfaction at the Outpatient Installation of H. Damanhuri Barabai Hospital in 2024. Method: This type of research is quantitative research with a cross-sectional design. The population of this study was 14,316 people and a sample of 100 respondents calculated using the Slovin formula. Sampling using a purposive sampling technique that takes into account the inclusion and exclusion criteria that have been determined. The variables studied include Apam Barabai user knowledge and patient satisfaction. The analysis used is the Spearman Rho correlation test. Results: The results showed that respondents had good knowledge of 56.0% and the highest satisfaction was the satisfied category of 47.0%. The results of the statistical test obtained a *P-value* = 0.000, which means that there is a relationship between the knowledge of Apam Barabai users and patient satisfaction at the Outpatient Installation of H. Damanhuri Barabai Hospital in 2024. The hospital should increase the promotion of the use of the Apam Barabai application to increase public understanding. Conclusion: there is a relationship between application user knowledge and patient satisfaction. Suggestion: The hospital should increase the promotion of the use of the Apam Barabai application to increase public understanding.*

**Keywords:** *knowledge, application, online registration, service waiting time*

Cite this as : Muksinah, Ifansyah, M.N, Lani T. (2025). Hubungan Pengetahuan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (Apam Barabai) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rsud H. Damanhuri Barabai Tahun 2024. *Journal of Intan Hospital Administration*, 2 (1) 1-7.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Pemenuhan mutu pelayanan di rumah sakit dilakukan dengan dua cara yaitu peningkatan mutu secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal. (Kemenkes, 2022). Peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit secara internal yaitu dengan menghadirkan sebuah inovasi pendaftaran secara *online*. Namun, masih sering terjadi antrean panjang di loket pendaftaran rumah sakit dikarenakan masyarakat memilih mendaftar secara *offline*.

Pernyataan masalah dalam penelitian ini adalah tentang permasalahan yang dihadapi dalam proses pendaftaran pasien di RSUD H. Damanhuri Barabai, yang mencakup kepadatan antrian dan waktu tunggu yang panjang. Menurut penelitian terdahulu (Mishra *et al.*, 2020), kepadatan antrean di rumah sakit dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan, serta peningkatan risiko penyebaran penyakit. Selain itu, waktu tunggu yang panjang telah terbukti menjadi salah satu faktor yang signifikan dalam menurunkan kepuasan pasien (Lestari *et al.*, 2018). Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak dari aplikasi pendaftaran antrian mandiri, Apam Barabai, terhadap proses pendaftaran pasien dan kepuasan pasien di RSUD H. Damanhuri Barabai.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188 Tahun 2012, indikator kinerja utama dalam pelayanan publik rumah sakit adalah indeks kepuasan masyarakat. Sementara, untuk nilai indeks kepuasan masyarakat di RSUD H. Damanhuri Barabai tahun 2021 sebesar 81,05 (baik), kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 77,09 (baik), dan pada tahun 2023 meningkat kembali sebesar 88,75 (sangat baik). Nilai indeks kepuasan masyarakat mengalami fluktuasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor (Profil RSUD Damanhuri Barabai, 2023).

Pelayanan di rumah sakit tidak pernah lepas dari proses antri mengantri. Untuk mengatasinya, maka kemajuan teknologi dapat dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan dalam menghemat waktu. Salah satu penggunaan teknologi informasi dalam bidang kesehatan telah dilakukan oleh RSUD H. Damanhuri Barabai yang menggunakan aplikasi pendafrtan antrian mandiri (Apam Barabai) dengan tujuan agar pasien memperoleh kepuasan dalam proses pelayanan berobat. Aplikasi pendafrtan antrian mandiri (Apam Barabai) merupakan aplikasi pendaftaran pasien daring pertama di wilayah Kalimantan Selatan yang mampu memudahkan urusan berobat mulai dari informasi ketersediaan kamar, bantuan pengguna, hingga riwayat pemeriksaan, diagnosa, dan resep obat. Pasien yang telah memiliki rekam medik dapat melakukan proses pendaftaran secara online, cek jadwal dokter, hingga memberikan masukan dan layanan Aduan ketika selesai mendapatkan proses layanan kesehatan. Aplikasi ini membantu pasien untuk dapat memperkirakan waktu datang dan tidak perlu menunggu Aduan panjang (Didiand, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD H. Damanhuri Barabai, dari 20 orang pasien, terdapat 5 orang pasien yang sudah menggunakan aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai), sedangkan 15 orang pasien mengatakan bahwa mereka tidak menggunakan aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) atau melakukan pendaftaran secara *offline*, penggunaan aplikasi ini masih ada beberapa belum terjangkau di kalangan masyarakat, dikarenakan masyarakat masih ada beberapa yang kurang memahami tentang penggunaan teknologi zaman sekarang terutama pada *software handphone* (aplikasi) dan masyarakat merasa aplikasi yang digunakan harus mempunyai hp yang memiliki kapasitas besar dan versi android yang lebih tinggi, sedangkan pada kalangan masyarakat masih banyak penggunaan hp yang berkapasitas kecil dan versi android di bawah 10, serta masyakat juga terkadang hanya beberapa yang menggunakan *handphone android*, tidak hanya kapasitas dan versi android penggunaan aplikasi juga memerlukan kuota untuk mengunduh ke HP dan masih banyak alasan masyarakat kurang paham penggunaan aplikasi ini.

Dari permasalahan 15 orang pasien tersebut diperlukan perhatian dan tindak lanjut RSUD H. Damanhuri Barabai mengenai fungsi aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) yang disediakan untuk mempermudah pasien, sehingga dapat diketahui apakah terdapat pengaruh penggunaan aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam usaha menguji hipotesis yang telah disusun. Metode dalam penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Variabel yang diteliti meliputi pengetahuan pengguna aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) dan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) di RSUD H. Damanhuri Barabai selama periode Desember 2023 yang berjumlah 14.316 orang dan sampel sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yang memperhatikan kriteria inklusi (responden pasien pengguna aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) responden dengan usia minimal 17 tahun dan pasien bersedia menjadi responden) dan eksklusi (responden merupakan pasien yang memiliki keterbatasan penglihatan ataupun pendengaran). Metode analisis data pada penelitian ini yaitu univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rho*.

**HASIL**

**Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yaitu pengguna aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2024 meliputi: jenis kelamin, umur, pekerjaan, kategori pasien, dan kunjungan. Karakteristik responden disajikan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, Kategori Pasien, dan Kunjungan**

Karakteristik	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	45	45
Perempuan	55	55
<b>Total</b>	100	100
<b>Umur</b>		
17-24 tahun	12	12
24-31 tahun	4	4
31-38 tahun	15	15
38-45 tahun	29	29
>45 tahun	40	40
<b>Total</b>	100	100
<b>Kategori Pasien</b>		
TNI/POLRI	3	3.0
PNS	11	11.0
Wiraswasta	32	32.0
Pegawai Swasta	29	29.0
Buruh	4	4.0
IRT	21	21.0
<b>Total</b>	100	100
<b>Kategori Pasien</b>		
BPJS	84	84
Umum	12	12
JAMKESDA	4	4
<b>Kunjungan</b>		
Pertama	10	10
>2 kali	90	90
<b>Total</b>	100	100

Tabel 1. menunjukkan karakteristik responden pada penelitian ini. Mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin perempuan sebesar 55.0% responden., mayoritas umur >45 tahun sebesar 40.0% responden, mayoritas pekerjaan wiraswasta sebesar 32.0% responden, mayoritas pasien BPJS sebesar 84.0% responden dan mayoritas kunjungan >2 kali sebesar 90.0% responden.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (Apam Barabai)**

Pengetahuan	n	%
Kurang	6	6
Cukup	38	38
Baik	56	56
<b>Total</b>	100	100

Tabel 2. dapat diketahui dari 100 responden didapatkan mayoritas jawaban terkait variabel pengetahuan penggunaan aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) adalah dikategorikan baik sebesar 56.0%.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien**

Tingkat Kepuasan	n	%
Kurang Puas	23	23
Cukup Puas	22	22
Puas	47	47
Sangat Puas	8	8
<b>Total</b>	100	100

Tabel 3. dapat diketahui dari 100 responden didapatkan mayoritas jawaban terkait variabel tingkat kepuasan pasien adalah dikategorikan pasien puas sebesar 47.0.0%.

Uji hipotesis dilakukan dengan uji *spearman rho* untuk mengetahui Hubungan Pengetahuan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (APAM Barabai) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2024. Hasil analisis disajikan pada tabel 4. berikut.

**Tabel 4. Tabulasi Silang Antara Pengetahuan dengan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, Kategori Pasien, Dan Kunjungan**

Kategori Responden	Aplikasi APAM						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Jenis Kelamin</b>								
Laki-laki	1	1%	17	17%	27	27%	45	45%
Perempuan	5	5%	21	21%	29	29%	55	55%
<b>Total</b>	6	6%	38	38%	56	56%	100	100%
<b>Umur</b>								
17-24 tahun	2	2%	7	7%	3	3%	12	12%
24 - 31 tahun	0	0%	0	0%	4	4%	4	4%
31 - 38 tahun	0	0%	5	5%	10	10%	15	15%
38 - 45 tahun	2	2%	10	10%	17	17%	29	29%
>45 Tahun	2	2%	16	16%	22	22%	40	40%
<b>Total</b>	6	6%	38	38%	56	56%	100	100%
<b>Pekerjaan</b>								
TNI/POLRI	0	0%	2	2%	1	1%	3	3%
PNS	1	1%	3	3%	7	7%	11	11%
Wiraswasta	2	2%	15	15%	15	15%	32	32%
Pegawai swasta	1	1%	11	11%	17	17%	29	29%
Buruh	1	1%	0	0%	3	3%	4	4%
IRT	1	1%	7	7%	13	13%	21	21%
<b>Total</b>	6	6%	38	38%	56	56%	100	100%
<b>Kategori Pasien</b>								
BPJS	5	5%	31	31%	48	48%	84	84%
Umum	0	0%	7	7%	5	5%	12	12%
Jamkesda	1	1%	0	0%	3	3%	4	4%
<b>Total</b>	6	6%	38	38%	56	56%	100	100%
<b>Kunjungan</b>								
Pertama	1	1%	6	6%	3	27%	10	10%
>2 kali	5	5%	32	32%	53	29%	90	90%
<b>Total</b>	6	6%	38	38%	56	56%	100	100%

Tabel 4. dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan dengan pengetahuan baik sebesar 29%, berdasarkan umur mayoritas >45 tahun dengan pengetahuan baik sebesar 40%, berdasarkan pekerjaan wiraswasta mayoritas dengan pengetahuan baik sebesar 32%, berdasarkan pasien BPJS mayoritas dengan pengetahuan baik sebesar 84%, dan berdasarkan kunjungan >2 kali mayoritas dengan pengetahuan baik sebesar 90%.

**Tabel 5. Tabulasi Silang Antara Kepuasan Pasien dengan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, Kategori Pasien, Dan Kunjungan**

Kategori Responden	Kepuasan Pasien								Total	
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Jenis Kelamin</b>										
Laki-laki	14	14%	11	11%	18	18%	2	2%	45	45%
Perempuan	9	9%	11	11%	29	29%	6	6%	55	55%
<b>Total</b>	23	23%	22	22%	47	47%	8	8%	100	100%
<b>Umur</b>										
17-24 tahun	1	1%	5	5%	2	2%	8	8%	1	1%
24 - 31 tahun	2	2%	2	2%	0	0%	4	4%	2	2%
31 - 38 tahun	2	2%	8	8%	0	0%	10	10%	2	2%
38 - 45 tahun	8	8%	13	13%	2	2%	23	23%	8	8%
>45 Tahun	9	9%	19	19%	4	4%	30	30%	9	9%
<b>Total</b>	22	22%	38	38%	56	56%	100	100%	22	22%
<b>Pekerjaan</b>										
TNI/POLRI	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	3	45%
PNS	9	9%	11	11%	29	29%	6	6%	55	55%
Wiraswasta	10	10%	8	8%	13	13%	1	1%	32	32%
Pegawai swasta	6	6%	3	3%	16	16%	4	4%	29	29%
Buruh	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%	4	4%
IRT	23	23%	22	22%	47	47%	8	8%	100	100%
<b>Total</b>	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	3	45%
<b>Kategori Pasien</b>										
BPJS	4	4%	1	1%	44	44%	2	2%	10	10%
Umum	9	9%	2	2%	4	4%	6	6%	21	22%
Jamkesda	1	1%	1	1%	4	4%	6	6%	90	90%
<b>Total</b>	13	13%	4	4%	52	52%	8	8%	100	100%
<b>Kunjungan</b>										
Pertama	4	4.0%	1	1%	3	3%	2	2%	10	10%
>2 kali	19	19%	21	21%	44	44%	6	6%	90	90%
<b>Total</b>	23	23%	22	22%	47	47%	8	8%	100	100%

Tabel 5. dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan dengan kepuasan pasien kategori sangat puas sebesar 6%, berdasarkan umur mayoritas >45 tahun dengan kepuasan pasien kategori sangat puas sebesar 30%, berdasarkan pekerjaan IRT mayoritas dengan kepuasan pasien kategori sangat puas sebesar 8%, berdasarkan pasien BPJS mayoritas dengan kepuasan pasien kategori sangat puas sebesar 6%, dan berdasarkan kunjungan >2 kali mayoritas dengan kepuasan pasien kategori sangat puas sebesar 6%.

**Tabel 6. Hubungan Pengetahuan Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (Apam Barabai) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2024**

		Kepuasan Pasien				Total	P	Correlation Coefficient
		Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas			
Apam Barabai	Kurang	0	1	5	0	6	0.000	0.344
		0.0%	1.0%	5.0%	0.0%	6.0%		
	Cukup	21	5	10	2	38		
		21.0%	5.0%	10.0%	2.0%	38.0%		
	Baik	2	16	32	6	56		
		2.0%	16.0%	32.0%	6.0%	56.0%		

	23	22	47	8	100
<b>Total</b>	23.0%	22.0%	47.0%	8.0%	100.0%

Hasil Analisis menggunakan uji *Spearman Rho* didapatkan hasil p value  $0.000 < 0.05$  yang artinya terdapat hubungan pengetahuan penggunaan aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2024 dengan korelasi koefisien 0.344 yang berarti terdapat hubungan yang positif antara variabel dependen terhadap variabel independen.

## PEMBAHASAN

### Pengetahuan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (Apam Barabai)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan pengetahuan pengguna aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) berkategori baik berjumlah 56 responden dengan presentase 56.0%. Pernyataan terbanyak yang dijawab oleh responden dengan pengetahuan baik yaitu pada pernyataan Kepanjangan Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (Apam Barabai). Sedangkan pernyataan yang lebih sedikit dijawab responden yaitu pada pernyataan pada aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) tersedia menu khusus untuk keluhan dan pengaduan pelayanan rumah sakit permasalahan dalam penggunaan website pendaftaran online tersebut dapat menyebabkan kembalinya ke tahap awal penginputan data, sehingga mengharuskan pendaftaran melakukan isi data mulai dari awal lagi.

Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Septianingsih (2022) mengenai "Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedono Madiun" yang menyatakan adanya faktor permasalahan penggunaan pendaftaran online yaitu jika dalam masa perawatan atau kesalahan saat pendaftaran online, maka aplikasi pendaftaran tidak dapat diakses dan pasien tidak dapat mendaftar secara online. Dimensi *timeless* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka system, *timeless* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap efektivitas dari pengguna.

Menurut asumsi peneliti, pelayanan bidang format yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pasien, dikarenakan format yang tersedia di menu aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) belum memenuhi semua kebutuhan pasien Rawat Jalan, dimana sebaiknya terdapat pilihan menu untuk pasien baru yang ingin rawat jalan dan menu asuransi, sedangkan realita format menu di aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) hanya dapat digunakan untuk membantu mempercepat layanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien dengan jaminan umum dan jaminan BPJS Kesehatan.

### Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (Apam Barabai)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki Tingkat Kepuasan Pasien Puas berjumlah 47 responden dengan presentase 47.0%. Pernyataan terbanyak yang dijawab oleh responden mengenai kuesioner kepuasan ialah pernyataan dengan kategori koresponsifan Menurut Karno (2023) kecepatan dalam proses verifikasi merupakan salah satu kriteria pendaftaran yang harus dipenuhi, sebab hal tersebut akan berakibat pada kepuasan pasien dan pada jadwal pemeriksaan pasien. Pelayanan administrasi secara online sangat membantu dalam pendaftaran pasien yaitu tidak harus mengantri lama, karena proses pelayanan administrasi secara online sangat cepat dan mudah. Menurut Irman (2023) komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan menggunakan bahasa yang sederhana untuk mencapai suatu pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Dengan adanya pendaftaran online membuat lebih cepat dan memudahkan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa harus pasien mengantre dan menunggu lama. Pasien sangat menginginkan pelayanan yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit. Kemudahan dan kejelasan informasi yang akan didapatkan oleh pasien merupakan hal yang penting apabila informasi yang didapat jelas maka pasien akan merasa puas dan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami juga akan meningkatkan kepuasan pasien. Pendaftaran online telah terbukti memiliki kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu secara efektif. Pengurangan waktu tunggu dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien. Dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya maka pasien akan mendapatkan lebih banyak informasi, edukasi, dan semakin paham serta pasien akan merasa lebih puas

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan uji *Spearman Rho* diperoleh hasil p value  $0.000 < 0.05$ , dimana menunjukkan bahwa terdapat Hubungan Pengetahuan Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri (Apam Barabai) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2024. Hal ini didasari atas kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh pelayanan pendaftaran yang mudah, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien semakin merasa puas.

Sejalan dengan penelitian Sihaloho (2020) tentang penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran online menggunakan teknologi *acceptance* model, yang menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden sudah menggunakan

Muksinah, Ifansyah, M.N, Lani T. (2024). *Hubungan Pengetahuan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Mandiri sistem pendaftaran online*. Artinya adanya aplikasi dapat memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran pasien secara online, sehingga pasien tidak harus datang dan mengantri ke klinik untuk mendaftar tetapi hanya dengan membuka website klinik pasien dapat langsung mendaftar dan mendapatkan nomor antrian.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Rawat Jalan RSUD H. Damanhuri Barabai tahun 2024, disimpulkan bahwa pengguna aplikasi pendaftaran antrian mandiri (Apam Barabai) di Poli Rawat Jalan memiliki pengetahuan yang baik. Pasien juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat hubungan antara pengetahuan pengguna aplikasi dengan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Dengan Aplikasi Whatsapp Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang. Universitas Widya Husada Semarang.
- Didiand. (202). Aplikasi APAM RSHD Barabai Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik.
- Irman, A. A. J. G., & Azmi, I. F. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Terapan*, 1(2).
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Kemendes. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor hk.01.07/menkes/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta, Kementerian Kesehatan
- Lesta, F. F. (2021). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Semanggang dan Puskesmas Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Berdasarkan PERMENKES RI NO. 26 Tahun 2020. *Jurnal: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun*.
- Lestari, P., Wahono, M., Suhardiyanto, A., & Wardhani, N. W. (2018). Implementation of Local Cultural Values in the Habituation Process of Character Education in the School of the Semarang City. *Proceedings of the Annual Civic Education Conference*.
- Mishra, S., Pandey, A., & Manvati, S. (2020). Coumarin: An Emerging Antiviral Agent. *Heliyon*, 6(1).
- Nuraini. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Sidempuan. institut agama islam negeri.
- Profil RSUD Damanhuri Barabai. (2023). <https://rshdbarabai.com/profil/>
- Septianingsih, E. N. (2022). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedono Madiun. *Jurnal: Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Setiana, A., & Nuraeni, R. (2021). *Buku: Riset Keperawatan*. Cirebon, Penerbit LovRinz Publishing.
- Shiila Nika Adiffa, & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(2), 144–153.
- Sihaloho, A. A. (2020). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien. *OSPREENPRINTS*.
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74.