

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran

4.1.1 Profil



Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Rawat Jalan Rampal Malang yang beralamat di jalan Panglima Sudirman No. E-20 Kesatrian Kec. Blimbing Kota Malang Jawa Timur. Klinik Rawat Jalan Rampal merupakan fasilitas kesehatan dibawah naungan Kesdam V Brawijaya yang memberikan pelayanan kesehatan bagi anggota TNI dan keluarga serta masyarakat umum. Klinik Rawat Jalan Rampal ini juga menjadi Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat satu bagi pasien pengguna BPJS.

4.1.2 Jenis Pelayanan

Klinik kesehatan rawat jalan Rampal Malang menyelenggarakan kegiatan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan Prajurit, PNS dan keluarganya selanjutnya mampu menyelenggarakan kegiatan fasilitas kesehatan tingkat Pratama (FKTP) sebagai tempat pelayanan kesehatan pertama ditingkat kodim bagi PNS beserta keluarganya. melayani Pasien BPJS dan Umum. Adapun pelayanan yang di sediakan di klinik sebagai berikut :

1. Melayani rawat jalan
2. Melayani Poli Umum
3. Melayani Poli KIA/KB
4. Apotik
5. Melayani Lab terbatas

4.1.3 Visi Misi Klinik

Klinik kesehatan rawat jalan Rampal Malang memiliki visi, misi yaitu (Klinik Rawat Jalan Rampal, 2018)

a. Visi

Mewujudkan pelayanan kesehatan yang paripurna

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang profesional
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh bagi prajurit, keluarga dan masyarakat
- 3) Meningkatkan derajat kesehatan melalui promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif
- 4) Menciptakan pelayanan kesehatan yang terpercaya, cepat dan efisien

4.1.4 Karakteristik Responden

Data umum merupakan karekteristik umum responden meliputi umur, pendidikan dan berapa lama menggunakan klinik sebagai fasilitas kesehatan yang disajikan dalam bentuk distribusi dan tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

No	Data umum	Frekuensi	Presentase %
Umur (Menurut WHO)			
1	17-25 tahun	6	7,5
2	26-35 tahun	13	16
3	36-45 tahun	38	47,5

4	46-55 tahun	23	29
	Jumlah	80	100
Pendidikan			
5	SMP	16	20
6	SMA	40	50
7	PT	24	30
	Jumlah	80	100
Berapa Lama Menggunakan Klinik Sebagai Fasilitas Kesehatan			
8	1 tahun	43	54
9	2 tahun	14	17,5
10	3 tahun	10	12,5
11	4 tahun	13	16
	Jumlah	80	100

Sumber: data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh hampir setengah responden usia 36-45 tahun sebanyak 38 orang (47,5%), sebagian kecil responden usia 17-25 tahun sebanyak 6 orang (7,5%), ditinjau dari pendidikan setengah responden berpendidikan SMA sebanyak 40 orang (50%) dan sebagian kecil responden berpendidikan SMP sebanyak 16 orang (20%). Ditinjau dari lama menggunakan klinik sebagai fasilitas kesehatan sebagian besar responden menggunakan klinik selama 1 tahun sebanyak 43 orang (54%) dan sebagian kecil responden menggunakan klinik selama 3 tahun sebanyak 10 orang (12,5%).

4.2 Hasil Penelitian

Hasil pengumpulan data dan penelitian dilakukan berikut didapatkan berdasarkan karakteristik responden yang telah dicantumkan pada table 4.1

a. Dimensi *Tangible* (Penampilan/Bukti Fisik)

Tabel 4.2 Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Penampilan/Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Hasil Kepuasan									
		Sangat Puas		Puas		Cukup puas		Kurang puas		Sangat tidak puas	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Mesin APM terlihat moderen	35	44	36	45	9	11	0	0	0	0
2	Dengan adanya APM tidak perlu mengantri terlalu lama	34	42	37	46	9	11	0	0	0	0

3	Mesin APM sangat praktis dalam melakukan pendaftaran	30	37	32	40	28	35	0	0	0	0
4	Penampilan mesin APM seperti ATM sehingga menarik	20	25	40	50	20	25	0	0	0	0
5	Mesin APM terlihat bersih, bagus warna yang cerah	18	22	42	52	30	37	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.2 yaitu dimensi *tangible* (penampilan/bukti fisik) didapatkan setengah responden sebanyak 40 orang (50%) merasa puas pada pernyataan penampilan mesin APM seperti ATM sehingga menarik, hampir setengah responden sangat puas sebanyak 35 orang (44%) pada mesin APM terlihat modern. Setelah melakukan interpretasi dari data tersebut kemudian mencari index %, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pasien (\%)} = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal (kriterium)}} \times 100\%$$

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
Dimensi <i>Tangible</i> (Penampilan/Bukti Fisik)				
1	Mesin APM terlihat moderen	347	86,7	Sangat Puas
2	Dengan adanya APM tidak perlu mengantri terlalu lama	335	83,7	Sangat Puas
3	Mesin APM sangat praktis dalam melakukan pendaftaran	312	78	Puas
4	Penampilan mesin APM seperti ATM sehingga menarik	320	80	Puas
5	Mesin APM terlihat bersih, bagus warna yang cerah	318	79,5	Puas
Jumlah		1632	81	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 3.2 hasil kepuasan responden terbagi atas 5 dimensi pelayanan yaitu dimensi *tangible* (penampilan/bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) dan dimensi *empathy* (empati). Dimensi *tangible* (penampilan/bukti fisik) memperoleh presentase 81% dengan kategori sangat puas.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)Tabel 4.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	Hasil Kepuasan									
		Sangat Puas		Puas		Cukup puas		Kurang puas		Sangat tidak puas	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Mesin APM mudah untuk dioperasikan	20	25	30	37	30	37	0	0	0	0
2	Mesin APM sering mengalami gangguan jaringan	30	37	10	12	40	50	0	0	0	0
3	Pencetakan nomor antrian melalui mesin APM sangat cepat	20	25	36	45	24	30	0	0	0	0
4	Penggunaan Mesin APM hanya membutuhkan waktu < 2 menit	17	21	42	52	21	26	0	0	0	0
5	Dengan adanya mesin APM tidak perlu antri terlalu lama	15	19	43	54	22	27	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.3 yaitu dimensi *reliability* (kehandalan) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 42 orang (52%) merasa puas pada pernyataan penggunaan mesin APM hanya membutuhkan waktu <2 menit, hampir setengah responden cukup puas sebanyak 30 orang (37%) pada mesin APM sering mengalami gangguan jaringan.

$$\text{Kepuasan Pasien (\%)} = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal (kriterium)}} \times 100\%$$

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)				
1	Mesin APM mudah untuk dioperasikan	310	77,5	Puas
2	Mesin APM sering mengalami gangguan jaringan	340	85	Sangat Puas
3	Pencetakan nomor antrian melalui mesin APM sangat cepat	315	78,7	Puas
4	Penggunaan Mesin APM hanya membutuhkan waktu < 2 menit	316	79	Puas
5	Dengan adanya mesin APM tidak perlu antri terlalu lama	313	78,2	Puas
Jumlah		1594	79,7	Puas

Pada dimensi *reliability* (kehandalan) memperoleh presentase 79,7% dengan kategori puas.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Tabel 4.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

No	Pernyataan	Hasil Kepuasan									
		Sangat Puas		Puas		Cukup puas		Kurang puas		Sangat tidak puas	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Ketika mesin APM traubel segera diperbaiki oleh petugas	20	25	40	50	20	25	0	0	0	0
2	Jika kertas antrian di mesin APM habis maka ada peringatan di layar mesin	1	1	14	17	33	41	32	40	0	0
3	Mesin APM sangat mudah untuk digunakan oleh pasien yang baru pertama kali kunjungan	30	37	50	62	0	0	0	0	0	0
4	Fitur dalam mesin APM mudah difahami	29	36	43	54	8	10	0	0	0	0
5	Mesin APM dilengkapi dengan notif sisa antrian	20	25	30	37	30	37	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.4 yaitu dimensi *responsiveness* (ketanggapan) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 50 orang (62%) merasa puas pada pernyataan mesin APM sangat mudah untuk digunakan oleh pasien yang baru pertama kali kunjungan, hampir setengah responden kurang puas sebanyak 32 orang (40%) pada pernyataan jika kertas di mesin APM habis maka ada peringatan di layar mesin.

$$\text{Kepuasan Pasien (\%)} = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal (kriterium)}} \times 100\%$$

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)				
1	Ketika mesin APM traubel segera diperbaiki oleh petugas	321	80	Puas
2	Jika kertas antrian di mesin APM habis maka ada peringatan di layar mesin	224	56	Cukup Puas
3	Mesin APM sangat mudah untuk digunakan oleh pasien yang baru pertama kali kunjungan	350	87,7	Sangat Puas

4	Fitur dalam mesin APM mudah difahami	341	85	Sangat Puas
5	Mesin APM dilengkapi dengan notif sisa antrian	310	77,5	Puas

Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh presentase 77,3% dengan kategori puas.

d. Dimensi Assurance (Asuransi)

Tabel 4.5 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Confidence/ Assurances

No	Pernyataan	Hasil Kepuasan									
		Sangat Puas		Puas		Cukup puas		Kurang puas		Sangat tidak puas	
		f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
1	Mesin APM selalu dalam kondisi baik saat melakukan pendaftaran	17	21	45	56	18	22	0	0	0	0
2	Bahasa pemograman dalam mesin APM sangat mudah dimengerti	4	5	14	17	40	50	22	27	0	0
3	Penggunaan APM dapat dibantu oleh petugas jika belum bisa mengoprasikannya	15	19	41	51	24	30	0	0	0	0
4	Jika ada keluhan dalam penggunaan mesin APM maka petugas selalu membantu dalam proses antrian	32	40	38	47	10	12	0	0	0	0
5	APM sangat membantu dalam melakukan pendaftaran	25	31	49	61	6	7	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.5 yaitu dimensi *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 49 orang (61%) merasa puas pada pernyataan APM sangat membantu dalam melakukan pendafrtan, hampir setengah responden kurang puas sebanyak 22 orang (27%) pada pernyataan bahasa pemograman dalam mesin APM sangat mudah dimengerti.

$$\text{Kepuasan Pasien (\%)} = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal (kriterium)}} \times 100\%$$

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
Dimensi Confidence/ Assurances (Keyakinan/Jaminan)				
1	Mesin APM selalu dalam kondisi baik saat melakukan pendaftaran	319	79,7	Puas

2	Bahasa pemograman dalam mesin APM sangat mudah dimengerti	240	60	Cukup Puas
3	Penggunaan APM dapat dibantu oleh petugas jika belum bisa mengoprasikannya	311	77,7	Puas
4	Jika ada keluhan dalam penggunaan mesin APM maka petugas selalu membantu dalam proses antrian	345	86	Sangat Puas
5	APM sangat membantu dalam melakukan pendaftaran	340	85	Sangat Puas

Pada dimensi *assurances* (keyakinan/jaminan) memperoleh presentase 77,7% dengan kategori puas

e. Dimensi Empathy (Empati)

Tabel 4.6 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati)

No	Pernyataan	Hasil Kepuasan									
		Sangat Puas		Puas		Cukup puas		Kurang puas		Sangat tidak puas	
		F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Mesin APM yang tersedia di klinik kesehatan sangat memudahkan dalam menunggu antrian	34	42	39	49	7	9	0	0	0	0
2	Mesin APM sangat penting dalam menunjang kesehatan anda	24	30	45	56	11	14	0	0	0	0
3	Mesin APM dapat digunakan sebagai pelengkap dari sarana kebutuhan kesehatan anda	28	35	44	55	8	10	0	0	0	0
4	Ketika mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah	19	24	48	60	13	16	0	0	0	0
5	Jika mesin APM mati maka petugas memberikan kepedulian untuk memberikan perhatian yang tulus secara kepada pasien	29	36	42	52	9	11	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.6 yaitu dimensi *empathy* (empati) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 48 orang (60%) merasa puas pada pernyataan ketika mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah, sebagian kecil responden cukup puas sebanyak 13 orang (16%) pada pernyataan ketika mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah.

$$\text{Kepuasan Pasien (\%)} = \frac{\text{Jumlah Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal (kriterium)}} \times 100\%$$

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)				
1	Mesin APM yang tersedia di klinik kesehatan sangat memudahkan dalam menunggu antrian	337	84	Sangat Puas
2	Mesin APM sangat penting dalam menunjang kesehatan anda	333	83	Sangat Puas
3	Mesin APM dapat digunakan sebagai pelengkap dari sarana kebutuhan kesehatan anda	340	85	Sangat Puas
4	Kita mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah	327	81,7	Sangat Puas
5	Jika mesin APM mati maka petugas memberikan kepedulian untuk memberikan perhatian yang tulus secara kepada pasien	330	82	Sangat Puas
Jumlah		1667	83,3	Sangat Puas

Pada dimensi *empathy* (empati) memperoleh presentase 83,3% dengan kategori sangat puas

4.3 Pembahasan

4.3.1 Dimensi Tangible (Penampilan/Bukti Fisik)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *tangible* (penampilan/bukti fisik) didapatkan setengah responden sebanyak 40 orang (50%) merasa puas pada pernyataan penampilan mesin APM seperti ATM sehingga menarik, hampir setengah responden sangat puas sebanyak 35 orang (44%) pada mesin APM terlihat moderen. Dimensi *tangible* (penampilan/bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, penampilan dan perlengkapan petugas yang memberikan pelayanan dan ketersediaan sarana komunikasi, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka aspek tersebut menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap kualitas pelayanan jasa. APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM yang

memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat di rumah sakit sebelumnya) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (*Surat Egibilitas Pasien*) tanpa harus melewati loket pendaftaran (Mutia, et al, 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Rahayu. S. (2018) dengan judul “Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates Kulon Progo” tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* terhadap 98 responden kepuasan pasien rawat jalan yang melalui mesin Anjungan Pendaftaran mandiri sebesar 77,11%.

Menurut peneliti kepuasan pasien terhadap penampilan mesin APM ini dapat diartikan bahwa penampilan mesin APM sangat menarik dan terlihat moderen seperti mesin ATM, sehingga pasien merasa puas dengan berkembangnya teknologi dapat memberikan manfaat bagi pasien dalam melakukan pendaftaran pasien di klinik kesehatan.

4.3.2 Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 42 orang (52%) merasa puas pada pernyataan penggunaan mesin APM hanya membutuhkan waktu <2 m enit, hampir setengah responden cukup puas sebanyak 30 orang (37%) pada mesin APM sering mengalami gangguan jaringan. *Reliability* (Kehandalan) yaitu dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan, handal dan dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan serta sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan yang diberikan sama dari waktu ke waktu. Kehandalan dari mesin APM adalah dalam penggunaan atau pendaftaran pasien hanya memerlukan waktu < 2 menit sehingga mampu mengurangi antrian pendaftaran pasien jika dilakukan pendaftaran secara manual. Selain itu kehandalan dari penggunaan mesin APM adalah untuk melakukan proses pendaftaran

pasien rawat jalan secara mandiri tanpa harus melakukan antri di loket pendaftaran (Wiyono, 2019). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Indriani (2016) dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat jalan Pada Petugas Pendaftaran Terhadap Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta didapatkan hasil pasien puas dalam dimensi *reliability* (Keandalan) sebesar 74% karena penggunaan mesin APM hanya memerlukan waktu < 2 menit sehingga mampu mengurangi antrian pendaftaran pasien.

Menurut peneliti sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan mesin APM hal ini membuktikan dengan adanya mesin APM di klinik kesehatan Rampal dapat membantu permasalahan pasien dalam melakukan pendaftaran yaitu mempersingkat waktu pendaftaran karena dengan penggunaan mesin APM pendaftaran hanya membutuhkan waktu <2 menit sehingga pasien tidak perlu mengantri lama dalam pendaftaran loket.

4.3.3 Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 50 orang (62%) merasa puas pada pernyataan mesin APM sangat mudah untuk digunakan oleh pasien yang baru pertama kali kunjungan, hampir setengah responden kurang puas sebanyak 32 orang (40%) pada pernyataan jika kertas di mesin APM habis maka ada peringatan di layar mesin. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pasien dan ketersediaan untuk melayani pasien dengan baik, cepat dan tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aviatika (2021) dengan hasil pengguna mesin APM merasa cukup puas dalam menggunakan mesin berdasarkan aspek kemudahan penggunaan (94.7%) karena mesin APM bersifat user friendly sehingga dapat memudahkan pengguna dalam menggunakannya, dan pengguna mesin APM merasa cukup puas dalam menggunakan mesin berdasarkan aspek isi (89.5%)

karena waktu dalam menyejikan data dan informasi telah ditampilkan secara tepat tanpa menunggu lama (Aviantika, 2021).

Menurut peneliti dari hasil penelitian menunjukkan kurang puas pada pernyataan jika kertas di mesin APM habis maka tidak ada peringatan di layar mesin, hal ini menunjukkan bahwa ketika kertas pencetak nomor antrian habis maka tidak ada tanda peringatan di layar mesin sehingga pasien tetap menggunakan mesin APM tetapi kertas tidak keluar sehingga pasien harus memanggil petugas untuk memastikan mesin berfungsi apa tidak, hal ini lah yang menimbulkan pasien merasa kurang puas.

4.3.4 Dimensi Confidence/ Assurances (Asuransi)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 49 orang (61%) merasa puas pada pernyataan APM sangat membantu dalam melakukan pendaftaran, hampir setengah responden kurang puas sebanyak 22 orang (27%) pada pernyataan bahasa pemrograman dalam mesin APM sangat mudah dimengerti. Mesin APM ini bisa untuk melakukan pendaftaran antrian, ataupun melakukan print di anjungan tersebut setelah melakukan pendaftaran antrian di aplikasi handphone. Mesin APM ini sangat membantu pasien karena tidak perlu antri lama di bagian pendaftaran. Namun ada beberapa kendala dalam penggunaan mesin APM yaitu fitur pasien belum appointment masih belum fix sehingga masih muncul *error page* dan bahasa pemrograman yang masih belum dipahami oleh pasien (Kurniawan, 2021). Hasil penelitian Dianty (2020) menunjukkan bahwa aspek *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut sinkron dengan penelitian serupa Rieka et al (2016) yang menyebutkan bahwa *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem APM.

Menurut peneliti pasien merasa puas pada dimensi *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) karena dengan adanya APM sangat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran pasien. Dengan aktifnya mesin APM ini selain bisa memperingkas waktu tunggu rawat jalan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS karena tidak harus mengantri lama di bagian pendaftaran. Dan pasien merasa kurang puas terhadap bahasa pemrograman mesin APM karena bahasa yang digunakan ada 2 yaitu bahasa inggris dan bahasa indonesia ketika pasien salah mengklik bahasa inggris maka akan membuat pasien kebingungan karena tidak menguasai bahasa inggris.

4.3.5 Dimensi Empathy (Empati)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *empathy* (empati) didapatkan sebagian besar responden sebanyak 48 orang (60%) merasa puas pada pernyataan ketika mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah, sebagian kecil responden cukup puas sebanyak 13 orang (16%) pada pernyataan ketika mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah. Empathy (Empati) yaitu dimensi yang menunjukkan kepedulian untuk memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien, serta kemudahan untuk dihubungi. Hal ini berarti ketika ada kendala dalam penggunaan mesin seperti jaringan internet yang lambat, tidak bisa mencetak nomor antrian maka dengan sigap petugas klinik segera membantu dan memberikan solusi kepada pasien agar pasien tidak lama menunggu antrian (Aviantika, 2021). Hasil penelitian Aggelidis dan Chatzoglou (2018) menyebutkan bahwa dimensi empati mendapatkan hasil 53% cukup puas yang artinya dengan hasil penelitian yang cukup perlu adanya pelatihan tenaga kesehatan untuk meningkatkan penggunaan sistem dan membantu penggunaannya merasa nyaman dengan penggunaannya dan secara tidak langsung dapat meningkatkan penerimaannya. Pelatihan tersebut dapat berupa tulisan atau visual

penjelasan seperti prosedur manual, film, tutorial, dan petunjuk bantuan online terkait dengan bagaimana mengoperasikan dan cara kerja sistem APM.

Menurut peneliti pasien merasa puas dan cukup puas pada pernyataan ketika mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah tergantung pada tingkat emosional pasien masing-masing. Ketika pasien memiliki tingkat kesabaran yang lebih baik maka akan menerima dan mengerti jika ada kendala pada mesin APM, sebaliknya dengan pasien yang kurang sabar maka akan merasa petugas kurang merawat mesin APM sehingga sering mengalami gangguan/trobel.

Penelitian ini mengidentifikasi kekurangan dalam Dimensi Responsiveness karena ketiadaan peringatan saat kertas pencetak nomor antrian habis, yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Serta, dalam Dimensi Confidence, mesin APM dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempersingkat waktu tunggu rawat jalan, terutama bagi pasien BPJS, meskipun ketidakpuasan muncul terkait penggunaan bahasa pemrograman yang membingungkan pasien yang tidak menguasai bahasa Inggris. Oleh karena itu, disarankan untuk penelitian selanjutnya meningkatkan evaluasi dan penelitian pada aspek-aspek tersebut.