

**TREND ANALISIS PENGGUNAAN  
MESIN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI  
Di RSUD Prof dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto  
DENGAN METODE DESKRIPTIF KUALITATIF**

**Paramita Ayu Putri Wardhani**

Teknologi Informasi, STMIK PPKIA Pradnya Paramita Malang

email: ciputz32@gmail.com

***Abstract***

*This research aims to conduct an analysis of the self-registration platform in the context of the use of information technology in various sectors. Using research methods that include surveys, observations, and data analysis, this study explores various aspects related to the implementation and effectiveness of self-registration platforms. The results of this research reveal the main benefits of this system in optimizing the registration process, reducing queues, and increasing service efficiency. In addition, challenges and problems that may arise are also analyzed, including data security issues and user interface quality. The results of this research can provide valuable insights for organizations and stakeholders planning to implement or improve self-registration platform systems to improve user experience and operational efficiency.*

**Keywords:** *platform, self registration, independent, technology, efisiensi.*

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam era digital yang terus berkembang, penerapan teknologi informasi telah menjadi suatu kebutuhan mendesak dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik, perusahaan, dan sejumlah industri lainnya. Salah satu implementasi teknologi yang semakin dikenal dan digunakan adalah sistem anjungan pendaftaran mandiri atau self-registration. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk mendaftarkan diri atau melakukan transaksi tanpa bantuan langsung dari petugas atau perwakilan layanan. Keberadaan anjungan pendaftaran mandiri telah menjadi tren yang signifikan dalam upaya meningkatkan efisiensi waktu tunggu dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik E. B. Prasetya, (2017). Hal ini juga dijadikan acuan RSUD Prof. dr. Soekandar untuk mengikuti perkembangan di era digital. RSUD Prof. dr. Soekandar dalam hal era digital memiliki Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri yang di singkat APM. APM adalah

fasilitas pelayanan kesehatan rawat jalan terkait pendaftaran yang dilakukan secara mandiri oleh pasien lama yang akan mendaftar di hari H menggunakan perangkat mesin yang telah disediakan. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri), yang memungkinkan pasien umum maupun pasien JKN BPJS Kesehatan yang telah terdata (pernah berobat di RSUD Prof. dr. Soekandar sebelumnya) dan telah terverifikasi benar persyaratannya untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Egibilitas Peserta) tanpa harus melewati loket pendaftaran. Anjungan Pendaftaran Mandiri RSUD Prof. dr. Soekandar merupakan aplikasi berbasis web lokal untuk memudahkan pasien umum dan JKN BPJS Kesehatan yang akan berkunjung ke poliklinik RSUD Prof. dr. Soekandar dengan lebih cepat, mudah, aman, akurat dan efisien.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap sistem anjungan pendaftaran mandiri dan mengkaji sejauh mana implementasi

teknologi ini telah memberikan dampak positif, yaitu efisiensi waktu layanan dan kepuasan pengguna. Diharapkan efisiensi ini di tahap awal mencapai 50 %. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi potensi tantangan yang mungkin muncul seiring dengan penggunaan sistem ini, seperti masalah keamanan data dan kualitas antarmuka pengguna. Dalam pengembangan dan perbaikan sistem teknologi, pemahaman yang mendalam tentang manfaat, kendala, dan potensi penggunaan teknologi menjadi sangat penting. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi organisasi, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya yang ingin mengimplementasikan atau meningkatkan sistem anjungan pendaftaran mandiri guna mengoptimalkan layanan, memperbaiki efisiensi, dan meningkatkan pengalaman pengguna Septian, E. (2021).

## 2. KAJIAN LITERATUR

### **Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (Self-Registration):**

**Definisi dan Konsep:** Sistem anjungan pendaftaran mandiri adalah teknologi berbasis komputer yang memungkinkan pengguna untuk mendaftar atau melakukan transaksi tanpa bantuan langsung dari petugas. Ini melibatkan penggunaan antarmuka pengguna yang intuitif dan perangkat keras yang dapat mengenali input pengguna seperti sentuhan layar atau pemindaian kode.

**Evolusi dan Penggunaan:** Sejarah perkembangan sistem anjungan pendaftaran mandiri, serta berbagai sektor yang mengadopsi teknologi ini, termasuk perusahaan, sektor pemerintah, pendidikan, perhotelan, dan lain-lain Muhamad Firman, dkk (2021).

Selain itu Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri dapat memberikan wawasan berharga bagi organisasi, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya dalam konteks

penggunaan sistem anjungan pendaftaran mandiri, penelitian ini juga membuka peluang untuk beberapa pertimbangan penting:

### **Penyesuaian dengan Konteks Lokal:**

Setiap lingkungan dan sektor mungkin memiliki kebutuhan yang berbeda dalam mengimplementasikan sistem anjungan pendaftaran mandiri. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan aspek kontekstual seperti budaya, tingkat teknologi yang tersedia, dan kebutuhan pengguna saat merancang, mengimplementasikan, atau memperbaiki sistem.

### **Keamanan Data:**

Dalam era di mana perlindungan data sangat penting, pengelolaan keamanan data harus menjadi prioritas utama dalam penggunaan sistem anjungan pendaftaran mandiri. Menjamin integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data pribadi pengguna adalah suatu keharusan.

### **Pendidikan dan Pelatihan Pengguna:**

Terlepas dari seberapa intuitif sistem tersebut, upaya pendidikan dan pelatihan bagi pengguna adalah kunci untuk memastikan bahwa sistem digunakan secara optimal. Ini juga membantu dalam mengatasi potensi masalah penerimaan teknologi.

### **Evaluasi Terus Menerus:**

Penggunaan sistem anjungan pendaftaran mandiri tidak boleh menjadi langkah sekali jalan. Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja sistem, umpan balik pengguna, dan kemungkinan perbaikan untuk memastikan bahwa sistem tetap relevan dan efektif.

### **Kemitraan dan Kolaborasi:**

Terlibatnya pemangku kepentingan yang relevan, termasuk pengguna, dalam perencanaan dan pengembangan sistem dapat meningkatkan keberhasilan implementasi. Kolaborasi dengan penyedia teknologi dan ahli industri juga dapat memberikan masukan berharga.

Melalui pemahaman yang lebih dalam tentang konsep ini, diharapkan kita dapat memanfaatkan potensi teknologi informasi

untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional secara lebih efektif.

#### **Keuntungan dan Dampak Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri:**

1. Peningkatan Efisiensi Operasional: Sistem ini dapat membantu organisasi meningkatkan efisiensi proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu.
2. Pengalaman Pengguna yang Lebih Baik: Implementasi yang baik dari sistem anjungan pendaftaran mandiri dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan lebih cepat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

#### **Tantangan dan Masalah Terkait Anjungan Pendaftaran Mandiri:**

**Keamanan Data:** Perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi adalah aspek penting dalam implementasi sistem anjungan pendaftaran mandiri. Ancaman seperti pencurian identitas dan kebocoran data harus diperhatikan dengan serius.

**Penerimaan Teknologi:** Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dapat menjadi tantangan. Keterampilan pengguna dan resistansi terhadap teknologi baru adalah faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi Tsamarah T, Haryanto & Eka W (2021).

#### **Desain Antarmuka Pengguna:**

**Pentingnya Desain yang Baik:** Desain antarmuka pengguna yang ramah dan efektif sangat penting untuk kesuksesan sistem anjungan pendaftaran mandiri. Studi kasus desain yang baik dapat membantu meningkatkan penggunaan sistem oleh pengguna.

#### **Pengembangan dan Implementasi Sistem:**

**Langkah-langkah Pengembangan:** Tahapan pengembangan sistem anjungan pendaftaran mandiri, dari perencanaan hingga pengujian dan peluncuran.

**Strategi Implementasi:** Strategi implementasi yang sukses melibatkan pemahaman

mendalam tentang kebutuhan pengguna, pelatihan staf, dan pemantauan kinerja sistem.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian:**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai desain penelitian utama. Studi kasus memungkinkan untuk mendalami dalam menganalisis implementasi sistem anjungan pendaftaran mandiri (self-registration) dalam konteks spesifik tertentu.

#### **Lokasi Penelitian:**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Prof dr Soekandar Kab Mojokerto. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keberadaan sistem anjungan pendaftaran mandiri yang telah diimplementasikan dan dapat diakses oleh pengguna.

#### **Data yang Dikumpulkan:**

##### **Wawancara:**

Melakukan wawancara secara langsung dengan pengguna yang telah menggunakan sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Prof. dr. Soekandar untuk mengetahui tentang pengalaman mereka dalam penggunaan sistem anjungan pendaftaran mandiri dan keefektifannya. Wawancara ini dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan besaran sampel dan populasi dengan table sampel dari *Krejcie and Morgan* atau di hitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \frac{\{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\}}{\{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Lambda ( Faktor pengali dengan dk=1 taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10% = 3,841

N = Populasi

P (populasi penyebar normal) = 0,5

Q = 0,5

D= 0,005

Data yang diperoleh dari jumlah kunjungan yang dilakukan di tahun 2022 sebanyak 182.888 pasien. Sehingga diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$S = \frac{\{3,841.182888.0,5.0,5\}}{\{0,05^2(182887 - 1) + 3,841.0,5.0,5\}}$$
$$S = 383$$

**Pengamatan:**

Pengamatan dilakukan secara langsung untuk memantau interaksi antara pengguna dengan anjungan pendaftaran mandiri untuk mengetahui pengaruh kecepatan dengan adanya anjungan pendaftaran mandiri dalam proses pendaftaran rawat jalan di RSUD Prof. dr. Soekandar.

**Dokumen:**

Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa dokumen yang terkait dengan implementasi sistem anjungan pendaftaran mandiri, laporan penggunaan, kepuasan pengunjung dan data pengguna kunjungan anjungan pendaftaran mandiri.

**Partisipan Penelitian:**

Partisipan penelitian terdiri dari pengguna yang telah menggunakan sistem anjungan pendaftaran mandiri.

**Prosedur Penelitian:**

Melakukan wawancara dengan pengguna dalam bentuk pertemuan tatap muka., menggunakan kuisioner form kepuasan untuk diisi oleh pengguna layanan.

Mengamati secara langsung kecepatan antara mesin anjungan pendaftaran mandiri dan customer service jika dengan waktu yang sama.

Kemudian data yang diperoleh dari wawancara, pengamatan, dan dokumen direkam, dianalisis, dan dikategorikan.

**Analisis Data:**

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan pendekatan analisis isi (content analysis). Mencari pola, tema, dan kesimpulan dari data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan.

**Evaluasi:**

Hasil analisis data digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem anjungan pendaftaran mandiri dalam konteks yang diteliti. Menjadikan sebuah system penunjang keputusan dengan tujuan implementasi sistem dan mengidentifikasi manfaat, kendala, dan saran perbaikan.

**Validitas dan Reliabilitas:**

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas penelitian, menggunakan triangulasi data dengan menggabungkan data dari wawancara, pengamatan, dan dokumen. Selain itu, memastikan bahwa metode penelitian dan analisis yang digunakan dapat direplikasi untuk memvalidasi temuan

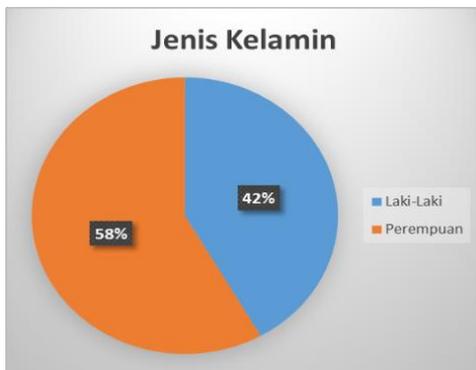
Metode penelitian ini membantu untuk mengumpulkan data yang relevan, menganalisis pengalaman pengguna, dan menghasilkan temuan yang dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang implementasi dan dampak sistem anjungan pendaftaran mandiri dalam konteks spesifik yang diteliti Ramadhan, A. et al. (2020).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### *Efisiensi Operasional*

Berikut jumlah responden Responden dalam penelitian ini di RSUD Prof. dr. Soekandar adalah pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Usia, Pekerjaan dan Jenis Pasien. Berikut diagram lingkarannya :

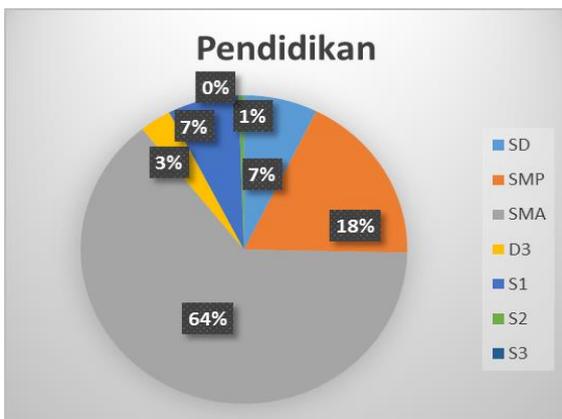
**Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin**



**Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

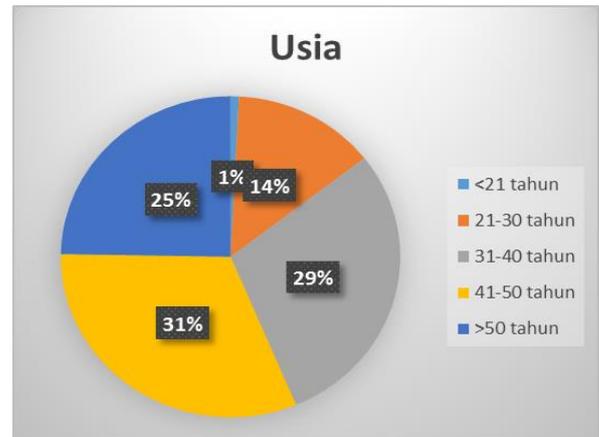
**Gambar 4.2 Persentase Pendidikan**



**Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pendidikan**

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

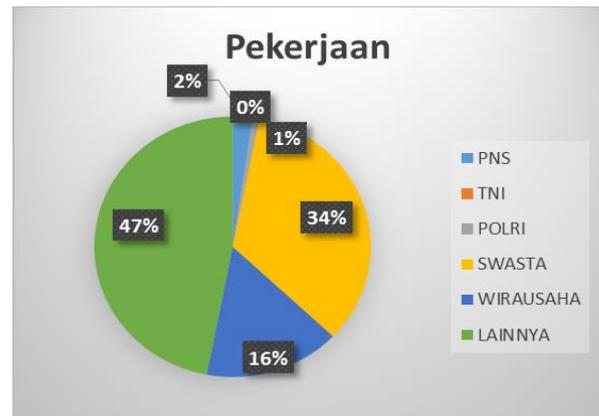
**Gambar 4.3 Presentase Usia**



**Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Usia**

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

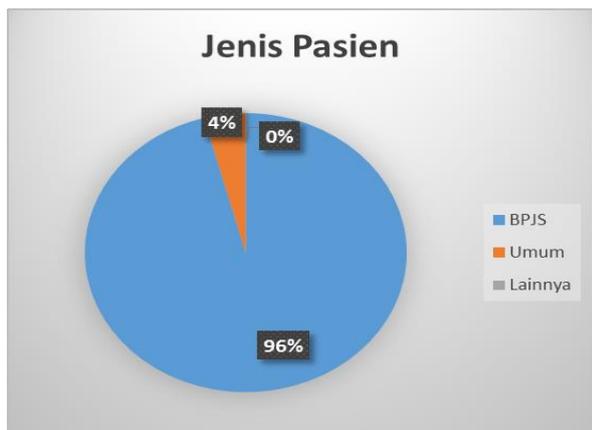
**Gambar 4.4 Persentase Pekerjaan**



**Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pekerjaan**

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

**Gambar 4.5 Persentase Jenis Pasien**



**Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Jenis Pasien**

*Sumber: hasil penelitian, 2023*

Hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebesar 58%. Pendidikan responden didominasi oleh jenjang pendidikan SMA sebanyak 64%. Usia responden didominasi dengan kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 31%. Pekerjaan responden didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya sebanyak 47%. Sedangkan jenis pasien didominasi dengan pasien penjamin BPJS sebanyak 96%.

Berdasarkan hasil survei diperoleh data mengenai pendapat masyarakat terhadap variabel-variabel/ unsur pelayanan public dalam penggunaan APM, yaitu:

1. Persyaratan = variabel 1
2. Prosedur = variabel 2
3. Waktu = variabel 3
4. Biaya/tarif = variabel 4
5. Produk spesifikasi pelayanan = variabel 5
6. Kompetensi pelaksana = variabel 6
7. Perilaku pelaksana = variabel 7
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan = variabel 8
9. Sarana dan prasarana = variabel 9

Adapun hasil perhitungan data variabel pelayanan public penggunaan APM Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Perhitungan Variabel Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar.**

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
<b>VAR00001</b>	383	1	3	4	3.2611	.43981
<b>VAR00002</b>	383	2	2	4	3.2663	.45429
<b>VAR00003</b>	383	2	2	4	3.2167	.51423
<b>VAR00004</b>	383	2	2	4	3.9399	.25897
<b>VAR00005</b>	383	1	3	4	3.3238	.46852
<b>VAR00006</b>	383	2	2	4	3.2768	.45379
<b>VAR00007</b>	383	2	2	4	3.3055	.49410
<b>VAR00008</b>	383	2	2	4	3.4151	.59446
<b>VAR00009</b>	383	2	2	4	3.2663	.53377
<b>Valid N (listwise)</b>	383					

*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Melalui perhitungan menggunakan SPSS diperoleh nilai rata-rata untuk masing-masing variabel, yaitu:

**Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar**

No	Variabel	Nilai Rata-rata
1	VAR00001	3,26

No	Variabel	Nilai Rata-rata
2	VAR00002	3,27
3	VAR00003	3,22
4	VAR00004	3,94
5	VAR00005	3,32
6	VAR00006	3,28
7	VAR00007	3,31
8	VAR00008	3,42
9	VAR00009	3,27

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Langkah selanjutnya setelah diketahui nilai rata-rata adalah menghitung nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan nilai interpretasi kepuasan, maka dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumusan sebagai berikut :

$$\text{Nilai dasar} \times 25$$

Melalui rumus di atas maka diperoleh nilai masing-masing variabel pelayanan adalah:

**Tabel 4.3 Nilai Variabel Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	81,53	Baik
U2	Prosedur	81,66	Baik
U3	Waktu	80,42	Baik
U4	Biaya/Tarif	98,50	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi pelayanan	83,09	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	81,92	Baik
U7	Perilaku pelaksana	82,64	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	85,38	Baik
U9	Sarana dan prasarana	81,66	Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2023

**Tabel 4.4 Nilai Interval Konversi**

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penggunaan APM di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah **84,08 ~ Baik**.

**Tabel 4.5 Persentase Penggunaan APM Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar**

Bulan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Penggunaan APM	%
Januari	6032	486	8.06
Februari	5847	831	14.21
Maret	6049	1053	17.41
April	4392	850	19.35
Mei	5612	1279	22.79
Juni	4522	1302	28.79
Juli	4684	1571	33.54
Agustus	4247	1422	33.48

Sumber: Hasil Analisis, 2023

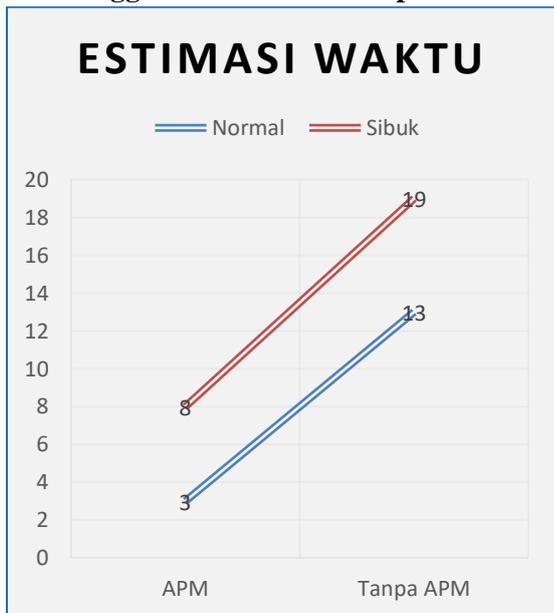
Berdasarkan data kunjungan, yang menggunakan APM setiap bulan bertambah.

**Tabel 4.6 Jumlah Penggunaan Mesin APM**

Penggunaan (/Mesin )	Penggunaan (/hari)	Penggunaan (/Jam)	Penggunaan (/Mesin/hari)
243	19	6	9
416	32	11	16
527	41	14	20
425	33	11	16
640	49	16	25
651	50	17	25
786	60	20	30
711	55	18	27

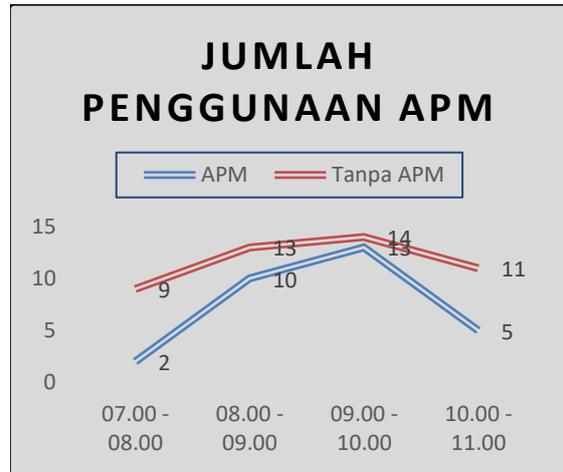
Sumber: Hasil Analisis, 2023

**Grafik 4.1 Perbandingan estimasi waktu Penggunaan APM dan tanpa APM**



Sumber: Hasil Analisis, 2023

**Grafik 4.1 Perbandingan estimasi waktu Penggunaan APM dan tanpa APM**



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Saat ini mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri ada sebanyak 2 mesin. Jika dilihat dari perhitungan tabel diatas, maka dapat di hitung jumlah pengunjung yang dapat menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri saat jam pelayanan selama 3 jam setiap harinya.

Jika dilihat dari grafik penggunaan mesin, hanya sedikit yang menggunakan. Secara perhitungan apabila menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri ( APM) lebih cepat dibandingkan tanpa APM. Jika target pengguna mesin Anjungan Pendaftaran hingga sebanyak 50 % pengunjung maka hal yang perlu dilakukan adalah dengan memberikan edukasi kepada pengguna secara terus menerus. Perlu di evaluasi secara berkala berkaitan dengan pengguna Anjungan Pendaftaran mandiri.

*Pengalaman Pengguna*

Hasil survei pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar responden (83,25%) merasa puas dengan pengalaman pengguna yang diberikan oleh sistem anjungan pendaftaran mandiri. Mereka menyebutkan bahwa antarmuka pengguna yang intuitif, panduan langkah demi langkah yang jelas, dan kemudahan penggunaan adalah faktor-faktor

yang positif. Namun, sekitar 16,75% responden mengalami beberapa kesulitan dalam penggunaan sistem, terutama mereka yang kurang terampil dalam penggunaan teknologi. Untuk mengatasi masalah ini dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik bagi semua, ada beberapa langkah yang dapat diambil :

#### **Pelatihan Pengguna:**

Mengidentifikasi pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem dan menyelenggarakan pelatihan khusus untuk petugas agar bisa mendampingi. Pelatihan ini dirancang untuk membangun keterampilan teknologi dasar yang diperlukan untuk menggunakan sistem dengan efektif. Ini bisa mencakup pelatihan langsung, tutorial online, atau panduan langkah demi langkah.

#### **Dukungan Teknis yang Mudah Diakses:**

Memastikan bahwa pengguna yang mengalami kesulitan dapat dengan mudah menghubungi petugas dan dukungan jika memerlukan bantuan. Adanya sistem dan dukungan yang responsif dan mudah diakses melalui telepon, email, atau pesan langsung.

#### **Peningkatan Antarmuka Pengguna (UI/UX):**

Mempertimbangkan untuk memperbarui antarmuka interface bagi pengguna agar sistem lebih mudah digunakan dan dipahami. Seperti menyederhanakan navigasi, membuat ikon dan tombol lebih jelas, serta memberikan panduan yang lebih baik kepada pengguna. Dengan antarmuka yang lebih user-friendly, maka akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan Mesin Anjungan Mandiri.

#### **Dukungan Pelatihan Berkelanjutan:**

Selain pelatihan awal, juga menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan atau sesi pembaruan pembelajaran secara berkala. Tujuannya untuk membantu semua pengguna, termasuk yang kurang terampil dalam teknologi, untuk tetap up-date dengan fitur-fitur baru atau perubahan dalam sistem.

#### **Evaluasi Kebutuhan Pengguna:**

Terus dilakukan survei dan interaksi langsung dengan pengguna untuk memahami kebutuhan. Dengan memahami apa yang membuat pengguna kesulitan, sehingga dapat merancang perbaikan yang lebih baik dalam sistem untuk mengatasi masalah ini.

#### **Berkolaborasi dengan Pengguna:**

Melibatkan pengguna mesin yang mengalami kesulitan karena mereka dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana membuat sistem lebih ramah pengguna bagi mereka.

#### **Pembahasan**

Namun, penting untuk terus memantau dan memperbarui sistem agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi yang terus berlangsung. Untuk mencapai hal ini, ada beberapa langkah yang dapat diambil.

#### **1. Evaluasi Kebutuhan Pengguna Secara Berkala:**

Survei adalah metode yang umum digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden. Dalam konteks ini, survei digunakan untuk mengajukan serangkaian pertanyaan kepada pengguna system anjungan mandiri tersebut. Pertanyaan-pertanyaan ini dapat mencakup berbagai topik terkait dengan pengalaman pengguna, kebutuhan, dan preferensi mereka. Hasil survei ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna merasa tentang sistem saat ini, apa yang mereka harapkan, dan perubahan apa yang mungkin mereka inginkan. Survei dapat dilakukan secara online atau dengan menggunakan formulir kertas seperti saat ini. Wawancara adalah pendekatan yang lebih mendalam untuk berkomunikasi dengan pengguna. Dalam wawancara, peneliti berbicara langsung untuk mendengarkan pendapat mereka secara rinci. Wawancara memungkinkan untuk mendalami isu-isu yang

lebih kompleks dan memahami sudut pandang individu dengan lebih baik. Ini adalah cara yang efektif untuk mengeksplorasi kebutuhan pengguna secara lebih mendalam, mendapatkan masukan kualitatif, dan menangkap nuansa yang mungkin terlewat dalam survei.

## **2. Pemantauan Teknologi Terbaru:**

Teknologi terus berkembang dengan cepat. Oleh karena itu, penting untuk tetap berada di garis depan inovasi. Tim IT harus terus memantau perkembangan teknologi terbaru dan mempertimbangkan untuk mengintegrasikannya ke dalam sistem yang ada. Dengan menghadiri konferensi atau seminar teknologi adalah cara yang sangat efektif untuk memperbarui pengetahuan teknis dan terhubung dengan praktik terbaru dalam industri

## **3. Pengembangan Tim dan Pelatihan:**

Memastikan untuk terus mengembangkan keterampilan. Dapat melalui pelatihan internal, menghadiri konferensi teknologi, atau bahkan mempertimbangkan perekrutan orang-orang dengan keahlian baru yang diperlukan.

## **4. Pengujian dan Pembaruan Rutin:**

Sistem perlu mengalami pengujian dan pembaruan rutin untuk memastikan keamanan, stabilitas, dan kinerja yang optimal. Termasuk memeriksa kelemahan keamanan dan mengatasi potensi kerentanan yang mungkin muncul seiring waktu.

## **5. Kebijakan dan Kepatuhan:**

Perubahan dalam peraturan dan kebijakan juga harus dipantau. Memastikan sistem anjungan ini tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk menyesuaikan jika ada perubahan signifikan dalam peraturan.

## **6. Kolaborasi dengan Vendor:**

Sistem anjungan ini mengandalkan teknologi dan layanan dari pihak ketiga, melakukan komunikasi secara rutin dengan vendor untuk kendala maupun . Top of Form

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis terkait dengan implementasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya data analisis terkait Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) maka dapat dijelaskan tentang keberhasilan meningkatkan efisiensi operasional dalam proses pendaftaran. Waktu yang diperlukan untuk mendaftar atau melakukan transaksi berkurang secara signifikan.
2. Perlunya edukasi yang terus menerus dilakukan terhadap pengguna agar menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri ( APM ).
3. Anjungan Pendaftaran Mandiri ( APM) bisa memberikan kepuasan kepada Pelanggan. Terbukti dengan nilai kepuasan sebesar 84,08 yaitu nilai baik.

## 6. REFERENSI

E. B. Prasetya, (2017) “Pembuatan Aplikasi Car Storage Dengan Menggunakan Metode Fifo ( First in First Out ) Berbasis Web,” *Elektum*, vol. 14, no. 1, p. 45, 2017.

Septian, E. (2021). “Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta”. *Matra Pembaruan*. 5(1), 53

Muhamad Firman, dkk (2021) “Rancang Bangun Sistem Anjungan Layanan Mandiri Edukasi”, *Jurnal Teknik Informatika*, 16 (3) July –September. Pp 319-326

Tsamarah T, Haryanto & Eka W (2021). “Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan Sistem Informasi Penggajian Karyawan (Persis Gawan) Berbasis Web”, *Paradigma*, vol 23, no. 2, 2021

Ramadhan, A. et al. (2020). “Analisis Kualitas Website Tanggap Covid-19 Jawa Timur Menggunakan End User Computing Satisfaction Dengan Neural Network Quality Analysis of East Java Tanggap Covid-19 Website Using End-User Computing Satisfaction With Neural Networks”, *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, pp. 571–579.

Rsud Prof.dr. Soekandar. (2023). “Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023”. Eksternal, 2023.