

HALAMAN RINGKASAN

Studi Kasus Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Pelni, Wa Ode Rezky Amalia, NIM G41232231, Tahun 2025, 143 halaman, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Veronika Vestine S.ST., M.Kes (Dosen Pembimbing), Rieska Permatasari, Amd. RM (*Clinical Instructor*).

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan Kesehatan kepada individu secara paripurna dengan menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat (UU RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit). Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit tidak lepas dari peran rekam medis di setiap unit pelayanan kesehatan. Unit rekam medis mempunyai beberapa bagian, salah satunya adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju pasien dengan harapan memberikan pelayanan yang cepat dan sebaik mungkin demi meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit memiliki cara yang berbeda dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Semua tergantung dari kebijakan rumah sakit itu sendiri dalam mengatur sistem pelayanan (Depkes RI Dirjen Yanmed, 2006). Rumah Sakit Pelni adalah rumah sakit tipe B yang berlokasi di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Rumah Sakit Pelni merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi mitra BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Hampir 80% pasien Rumah Sakit Pelni adalah pasien dengan jaminan BPJS. Tingginya kunjungan masyarakat ke RS Pelni disebabkan oleh pendekatan teknologi, seperti pemanfaatan mesin otomatis APM. Berdasarkan hasil observasi tujuan adanya APM ini belum sepenuhnya tercapai karena masih terlihat antrian panjang di loket rawat jalan pasien yang menggunakan BPJS karena adanya *defect* dari APM. Selain itu, masih banyak pasien yang belum dapat menggunakan mesin APM secara mandiri karena belum mengerti dan kebingungan saat menggunakannya karena minimnya sosialisasi dalam menggunakan mesin APM serta tidak adanya petunjuk penggunaan APM. Kendala lain yang ditemukan yaitu

sering terjadi *error* pada APM terutama saat mencetak E-SEP dan *reschedule* penjanjian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dukungan penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni dengan observasi terhadap SDM, SPO, Sarana dan Prasarana. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu didapatkan bahwa dukungan penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni yaitu Petugas APM sudah mengikuti pelatihan terkait penggunaan APM, SPO pada penggunaan APM sudah ada namun implementasi SPO tersebut belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada, dan sarana prasarana terkait APM sudah memadai namun belum terdapat petunjuk penggunaan APM.