

## **RINGKASAN**

**Efektivitas Penggunaan Mesin APM Pendaftaran Rawat Jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo,** Fitria Indah Mawarni, NIM G41210768, Tahun 2024, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Ervina Rachmawati, MPH. (Pembimbing 1).

Teknologi yang berkembang di lingkungan kesehatan dalam mempermudah proses pelayanan kesehatan adalah dengan adanya mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM). APM adalah mesin pendaftaran secara mandiri yang dilengkapi dengan touchscreen, scanner barcode, dan alat lainnya yang ada pada mesin APM. Sebagai rumah sakit rujukan nasional, RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo melayani sejumlah besar pasien rawat jalan setiap harinya, sehingga memerlukan sistem yang efisien untuk pendaftaran dan administrasi pasien yaitu APM. Mesin APM ini mulai berlaku di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo sejak tahun 2018 terhitung sudah selama 6 tahun pelaksanaannya sebagai pendaftaran mandiri pasien. Dengan adanya APM maka pendaftaran rawat jalan akan menjadi lebih simple dan lebih cepat serta tidak terlalu lama. Secara tidak langsung, dengan adanya mesin APM maka dapat memangkas proses antrian yang panjang di loket pendaftaran.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penggunaan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pendaftaran Rawat Jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo menggunakan teori dari Laudon (2014) yang terdiri dari variabel teknologi, variabel proses operasional dan variabel manajemen. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian untuk merumuskan upaya perbaikannya maka dilakukan studi literatur. Subjek pada penelitian ini adalah 3 petugas pendaftaran rawat jalan, 1 kepala sub admisi, dan 1 petugas IT sebagai penanggung jawab APM. Uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil analisis penelitian ini pada variabel teknologi yaitu adanya kendala teknis selama pengoperasian APM seperti proses loading lama, *fingerprint* tidak teridentifikasi, dan adanya *error* pada *touchscreen* APM. Hasil pada variabel proses operasional yaitu masih belum optimalnya kunjungan pasien yang terlayani dengan APM serta kelancaran alur operasional terkait terjadinya kegagalan validasi data seperti kesalahan input data demografi pasien. Hasil pada variabel manajemen yaitu tidak meratanya pelatihan yang diterima oleh petugas, kurang optimalnya pembagian shift petugas penjaga APM.

Berdasarkan hasil analisis maka didapatkan pula upaya perbaikan yaitu dengan mengadakan evaluasi menyeluruh terhadap alur operasional sehingga memastikan data pasien dapat divalidasi dengan cepat, mengoptimalkan pembagian shift untuk petugas yang menjaga APM sehingga terdapat pendampingan bagi pasien yang kesusahan, serta menyediakan pelatihan rutin bagi petugas terkait penggunaan APM sehingga mampu menangani kendala teknis kevil tanpa harus menunggu teknisi.